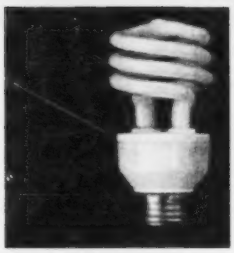
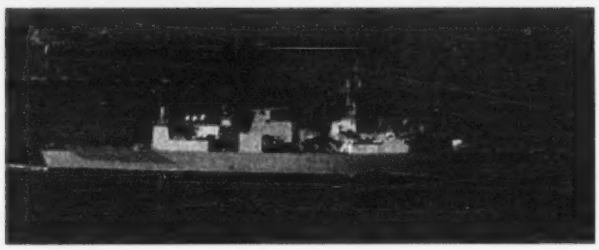
Pour la période se terminant le 31 mars 2009

RAPPORTS MINISTÉRIELS SUR LE RENDEMENT





L'honorable Christian Paradis
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux
Receveur général du Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Public Works and Government Services Canada

Canada

Message du ministre iii
Déclaration du sous-ministre v

SECTION I — APERÇU DU MINISTÈRE

Raison d'être et responsabilités 1
Résultats stratégiques et Architecture des activités de programme 1
Sommaire du rendement 3
Analyse des risques 7
Profil des dépenses 7

SECTION II — ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME

Résultat stratégique : Services de qualité 9

1. Locaux et avoirs fédéraux 9
2. Fonds renouvelable des services immobiliers 10
3. Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers 11
4. Services d'approvisionnement 12
5. Fonds renouvelable des services optionnels 14
6. Fonds renouvelable de la production de défense 15
7. Services d'infrastructure des technologies de l'information 15
8. Fonds renouvelable des services communs de télécommunications et d'informatique 16
9. Services du receveur général 17
10. Services de rémunération de la fonction publique 18
11. Services d'information 19
12. Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada 21
13. Services linguistiques 23
14. Fonds renouvelable du Bureau de la traduction 24
15. Services d'écologisation des opérations gouvernementales 25

Résultat stratégique : Saine intendance 27

16. Intendance des biens immobiliers 27
17. Intendance de l'approvisionnement 28
18. Intendance de l'infrastructure des technologies de l'information 30
19. Intendance du receveur général 31
20. Intendance de la paye de la fonction publique 32
21. Intendance des pensions de la fonction publique 33
22. Intendance de l'information 35
23. Intendance linguistique 36
24. Intendance de l'écologisation des opérations gouvernementales 37

SECTION III — RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières 39
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 39
Autres sujets d'intérêt 40

Je suis heureux de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement* de 2008-2009 de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Ce document résume la façon dont TPSGC a respecté ses objectifs, comme il est souligné dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009.

En qualité de fournisseur principal de services communs, centraux et partagés à d'autres ministères et organismes, TPSGC s'est engagé à fournir des services et des programmes de premier plan qui répondent aux besoins des organisations fédérales et à assurer une saine intendance au nom de la population canadienne.

Je suis heureux de noter le travail impressionnant que mon ministère a entrepris à la fin de l'année dernière pour élaborer le Programme accéléré d'infrastructures, travail qui est notre contribution au Plan d'action économique du Canada. Afin de stimuler notre économie et de fournir des emplois aux Canadiens et Canadiennes, nous avons préparé des plans détaillés pour les travaux à effectuer sur les propres infrastructures de TPSGC et pour les services à fournir aux ministères clients. Ces plans comprenaient une planification de projet minutieuse, en collaboration avec nos homologues provinciaux et le secteur privé. Cette mesure a bien positionné le Ministère pour le lancement opportun de quelque 900 projets au début du nouvel exercice dès que toutes les approbations ont été obtenues.

Nous avons fait des progrès en ce qui concerne notre engagement visant à moderniser le processus d'approvisionnement du gouvernement du Canada et nous avons continué à améliorer nos processus et nos échéanciers en travaillant étroitement avec nos principaux partenaires fédéraux, tout en veillant à ce que les entreprises canadiennes, particulièrement les petites et moyennes entreprises, aient un accès équitable et ouvert aux contrats du gouvernement. Nous avons aussi effectué des achats importants afin de fournir à nos troupes en Afghanistan l'équipement dont elles ont besoin.

En vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité* et du plan d'action connexe, nous avons établi le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement. Le Bureau a répondu à 355 demandes de renseignements, dont un grand nombre ont été résolues de façon concertée. Ce travail renforce la confiance dans l'équité, l'ouverture et la transparence des pratiques d'achat du gouvernement fédéral.

Nous avons aussi réussi à terminer le premier de cinq éléments du nouveau système d'administration des pensions de la fonction publique qui comprend une application de la gestion des relations avec la clientèle et un nouveau système de téléphonie. En outre, nous avons réuni trois autres services de pension au Centre des pensions de la fonction publique, à Shediac, au Nouveau-Brunswick. Cette transformation entraînera des économies importantes et une plus grande efficacité sur le plan administratif, tout en fournissant un service plus uniforme aux employés et aux pensionnés.

TPSGC a mis en œuvre une initiative de renouvellement des biens immobiliers en élaborant une stratégie exhaustive pour son portefeuille immobilier, à savoir ponts, barrages et routes, et en développant des systèmes de gestion, des compétences et des outils dont a besoin une organisation immobilière moderne.

Des progrès majeurs ont été également accomplis en ce qui concerne la rénovation et la restauration exhaustives des édifices du Parlement afin de préserver ces édifices patrimoniaux et d'assurer un environnement sécuritaire et accueillant pour les parlementaires, le personnel et les visiteurs.

De plus, en réponse au rapport du conseiller indépendant en recherche sur l'opinion publique, nous avons réduit les dépenses liées à la recherche sur l'opinion publique dans tout le gouvernement et veillé à ce que les deniers publics soient dépensés à bon escient lorsque le gouvernement a entrepris ces activités.

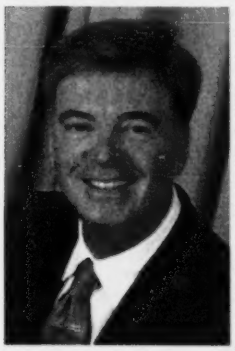
En outre, TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec d'autres ministères en vue d'écologiser les opérations gouvernementales. Nous avons accordé la priorité aux éléments pour lesquels l'écologisation aurait des répercussions positives les plus grandes, à savoir les immeubles, les achats et les véhicules.

Finalement, reconnaissant que la sécurité demeure une priorité pour le gouvernement, TPSGC a amélioré ses services de sécurité industrielle en mettant en œuvre un programme d'assurance de la qualité qui comprenait un examen de la sécurité des dossiers contractuels actifs, afin d'améliorer la sécurité des instruments d'achat.

Nous continuons de nous efforcer à respecter nos engagements et j'aimerais souligner le fait que ces réalisations ont été rendues possibles grâce aux employés du Ministère ainsi qu'à l'appui de nos divers partenaires et intervenants. J'espère que nous poursuivrons sur cette voie.

L'honorable Christian Paradis

Ministre
Travaux publics et des Services gouvernementaux



Le *Rapport ministériel sur le rendement* de 2008-2009 de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) fait part avec exactitude des résultats que le Ministère a atteints entre la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009. Il rend compte de nos dépenses prévues, comme il est souligné dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009 de TPSGC, qui a été déposé au Parlement le 31 mars 2008, et il fournit une base pour la reddition de comptes concernant les résultats atteints avec les ressources et les pouvoirs qui nous ont été confiés.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation de rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses: Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Il doit être souligné que les données financières figurant dans *le Rapport ministériel sur le rendement* de 2008-2009 se fondent sur les données approuvées apparaissant dans *le Budget des dépenses et dans les Comptes Publics du Canada*. La disposition des crédits parlementaires, pour les fins de préparation des *Comptes publics* et du *Rapport ministériel sur le rendement*, est constatée et présentée en employant les principes liés à la comptabilité des crédits, auparavant appelée comptabilité de caisse modifiée. Les états financiers ministériels, quant à eux, sont préparés en employant les principes sous-jacents à la comptabilité d'exercice. Les résultats nets de nos états financiers consolidés et de l'utilisation de nos crédits parlementaires figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement. Ils ne correspondent pas en raison des différences entre les principes et normes comptables sous-jacentes employés pour les préparer.

Au cours de l'exercice écoulé, TPSGC a démontré son engagement à améliorer de façon continue son rendement en matière de programme et de gestion. Nous avons fait des progrès en ce qui concerne la transformation et le renouvellement de nos activités, particulièrement en ce qui concerne les achats, l'administration de la paye et des pensions, les biens immobiliers, les services de technologie de l'information et la traduction. Même si nous avons encore des défis à surmonter, je suis fier des avancées que nous avons faites et je ne doute pas que nous améliorerons nos activités au nom du gouvernement et de la population canadienne.

François Guimont

Sous-ministre
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Raison d'être et responsabilités

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) joue un rôle clé dans le soutien des opérations gouvernementales. Nous sommes le principal banquier, comptable, acheteur central, spécialiste de la traduction, gestionnaire de biens immobiliers et instrument d'accès aux services en direct du gouvernement.

La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* (1996) établit le fondement juridique des services de TPSGC. Cette loi donne à TPSGC le mandat de fournir des services communs aux ministères, conseils et organismes fédéraux à l'appui de leurs programmes. Voici des exemples de ces services :

- achat de biens et de services;
- fourniture d'installations et de locaux à bureaux;
- prestation de services d'architecture et de génie;
- construction, entretien et réparation d'ouvrages publics et de biens immobiliers fédéraux;
- prestation de services de traduction, de technologie de l'information, de télécommunications, de sécurité industrielle ainsi que de conseils et de vérification.

Notre ministre est le receveur général du Canada, qui est responsable de la gestion de la trésorerie et des comptes publics du gouvernement du Canada, ainsi que de l'administration des services liés aux avantages sociaux, aux rentes et régimes de retraite et au versement de la paye des employés fédéraux.

TPSGC compte plus de 14 000 employés dans le Secteur de la capitale nationale et ses cinq régions – la Région du Pacifique, la Région de l'Ouest, la Région de l'Ontario, la Région du Québec et la Région de l'Atlantique.

Notre vision consiste à exceller dans les opérations gouvernementales en offrant des services de première qualité et en assurant une saine intendance au profit de la population canadienne. Ainsi, en 2008-2009, TPSGC :

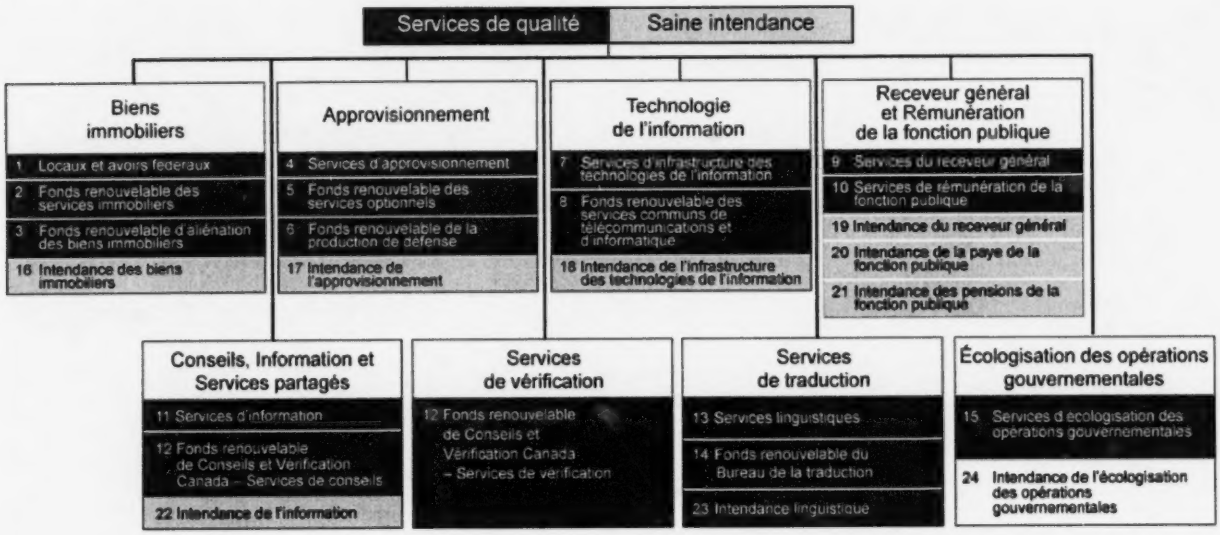
- a fourni des locaux aux parlementaires et à plus de 241 000 fonctionnaires dans 1 800 emplacements partout au Canada;
- a accordé près de 18 milliards de dollars dans le cadre de marchés publics;
- a émis plus de 13 millions de paiements fédéraux relatifs à la paye et aux pensions à la population canadienne;
- a fourni des services de traduction et d'interprétation pour plus de 1 200 sessions parlementaires ainsi que 1,65 million de pages de traduction;
- a traité des mouvements de trésorerie équivalant à plus de 1,6 milliard de dollars.

Résultats stratégiques et Architecture des activités de programme

Les résultats stratégiques de TPSGC incluent les services de qualité et la saine intendance. Dans le cadre du résultat stratégique axé sur les services de qualité, nous nous assurons que les ministères et les organismes bénéficient d'un éventail de services communs et centraux efficaces qui sont offerts à l'échelle du gouvernement. Dans le cadre du résultat stratégique axé sur la saine intendance, nous nous assurons que les intérêts de l'ensemble du gouvernement et de la population canadienne sont pris en considération dans la prestation de nos services et par l'entremise d'une gestion diligente de nos biens. Nos activités de programme reflètent l'Architecture des activités de programme (AAP) en place durant le dernier exercice. En commençant par le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009, nous allons faire un compte rendu de notre nouvelle AAP, qui a été simplifiée.

Architecture des activités de programme par résultat stratégique

Tableau de concordance avec le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009



Sommaire du rendement

Les activités de programme de TPSGC, qui appuient les ministères et organismes fédéraux, s'harmonisent avec le secteur de dépenses des affaires gouvernementales du cadre d'établissement de rapports du Secrétariat du Conseil du Trésor (voir le cadre pangouvernemental dans *Le rendement du Canada* de 2007-2008). Le tableau ci-dessous résume les ressources financières et humaines totales de TPSGC pour 2008-2009.

Immédiatement après le dépôt du budget de 2009, TPSGC a commencé un processus de préparation

Sommaire – rendement, ressources financières et ressources humaines.

(en millions de dollars)

Activité de programme	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Locaux et avoirs fédéraux	2 277,4	2 161,8	2 403,7	2 727,0	2 596,2
Fonds renouvelable des services immobiliers	1 035,7	979,9	979,9	979,9	1 272,2
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	2,5	3,0	3,0	3,0	1,9
Services d'approvisionnement	247,1	193,4	193,7	264,4	257,0
Fonds renouvelable des services optionnels	101,5	100,4	100,4	104,4	111,7
Fonds renouvelable de la production de défense	-	-	-	-	-
Services d'infrastructure des technologies de l'information	464,4	384,4	383,1	294,3	286,2
Fonds renouvelable des services communs de télécommunications et d'informatique	195,9	197,3	197,3	201,0	232,8
Services du receveur général	10,2	9,3	10,4	14,7	20,3
Services de rémunération de la fonction publique	5,5	3,4	4,4	6,9	8,2
Services d'information	20,3	54,2	62,3	83,2	82,3
Services d'intégration des affaires	44,5	-	-	-	-
Services linguistiques	57,8	55,3	55,3	68,6	60,9
Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	35,3	48,9	48,9	47,1	37,7
Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	218,6	212,7	212,7	229,5	210,9
Services d'écologisation des opérations gouvernementales	10,2	54,0	57,0	54,4	15,9
Total - Services de qualité	**4 726,9**	**4 458,0**	**4 712,1**	**5 078,4**	**5 194,2**
Intendance des biens immobiliers	70,4	40,9	41,0	71,2	54,4
Intendance de l'approvisionnement	52,1	34,1	48,2	53,6	59,3
Intendance de l'infrastructure des technologies de l'information	15,0	22,8	22,8	146,1	143,0
Intendance du receveur général	146,1	144,4	144,7	153,0	138,8
Intendance de la paye de la fonction publique	43,4	34,8	34,9	47,0	46,3
Intendance des pensions de la fonction publique	97,5	122,0	122,2	134,5	130,9
Intendance de l'information	21,5	18,8	18,8	22,4	19,3
Intégration des affaires – gestion du rendement	45,6	42,7	42,7	47,3	47,3
Intendance linguistique	2,4	2,4	2,4	3,0	2,9
Intendance de l'écologisation des opérations gouvernementales	4,8	1,8	1,8	3,7	3,0
Total - Intendance saine	**498,8**	**464,7**	**479,5**	**681,8**	**645,2**
Dépenses brutes	5 225,7	4 923,0	5 191,6	5 760,2	5 839,4
Moins : Recettes disponibles	2 877,7	2 579,9	2 579,5	3 055,1	3 380,2
TOTAL DU MINISTÈRE	**2 347,9**	**2 343,1**	**2 612,1**	**2 705,2**	**2 459,1**
Moins : Recettes non disponibles	1 417,3	26,3	26,3	68,8	68,8
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	53,8	42,9	42,9	57,0	57,0
COÛT NET POUR LE MINISTÈRE	**984,4**	**2 359,7**	**2 628,7**	**2 693,4**	**2 447,3**

Ressources humaines	31 mars 2008	31 mars 2009	Différence
Nombre d'employés	14 105	14 379	274

intensive pour pouvoir investir plus de 400 millions de dollars sur deux ans dans des travaux de réparation et de rénovation des infrastructures de TPSGC, dans le cadre du Plan d'action économique du Canada. Voici des exemples de projets importants : la réhabilitation et la restauration de ponts et d'immeubles appartenant à l'État, l'amélioration de l'accessibilité aux immeubles et la planification concernant l'avenir du Manège militaire de Québec. Nous avons consulté nos homologues provinciaux, le secteur privé, nos employés et les syndicats. TPSGC était donc très bien placé pour lancer quelque 900 projets au début de 2009-2010. Le Ministère terminera ces projets, ainsi que d'autres, au cours des deux prochaines années, ce qui aidera à créer des emplois et à stimuler l'économie.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009 du Ministère précisait nos autres engagements pour cet exercice, y compris fournir le matériel nécessaire à nos Forces armées en Afghanistan, rendre nos processus d'approvisionnement plus efficaces en mettant l'accent sur les petites et moyennes entreprises, renforcer notre programme de sécurité industrielle et protéger l'environnement en écologisant les opérations gouvernementales.

Nous avons amélioré notre prestation de services à l'échelle du gouvernement dans les secteurs suivants : services partagés de technologie de l'information, administration des pensions et de la paye, et gestion de notre portefeuille immobilier. Nous avons fait des progrès dans le renouvellement des services de traduction et dans la restauration de la Cité parlementaire. En dernier lieu, conformément à la *Loi fédérale sur la responsabilité* et à l'engagement du gouvernement à l'égard de la transparence et de la responsabilité, TPSGC a mis sur pied le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement.

Le tableau ci-dessous résume les progrès qu'a faits TPSGC en ce qui a trait à ses quatorze priorités opérationnelles et en matière de gestion, à l'appui de nos résultats stratégiques, comme il est indiqué dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009.

Contribution des priorités aux résultats stratégiques

PRIORITÉS OPÉRATIONNELLES – SERVICES DE QUALITÉ Les ministères et les organismes bénéficient d'un éventail de services centraux efficaces offerts à l'échelle du gouvernement.
Achat de matériel militaire TPSGC a travaillé en collaboration avec le ministère de la Défense nationale, Industrie Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour simplifier les processus et réduire les délais concernant les achats importants de matériel militaire, tout en maximisant les retombées économiques pour la population canadienne. Nous avons réduit les délais d'approvisionnement dans le cadre des contrats visant à obtenir une capacité de transport aérien tactique, du projet de modernisation des navires de la classe Halifax/de prolongation de la vie utile des frégates, du contrat visant l'achat de petits navires de guerre et navires auxiliaires ainsi que des projets de véhicules blindés.
Renouvellement des approvisionnements TPSGC a établi de nouveaux instruments d'approvisionnement préconcurrentiels pour faciliter les achats effectués par les ministères fédéraux, a formé les agents des achats et a sensibilisé davantage les ministères aux outils d'approvisionnement. Le Bureau des petites et moyennes entreprises (BPME) a aidé plus de 23 000 personnes et entreprises et a pris les mesures nécessaires pour réduire les obstacles auxquels se heurtent les PME qui font affaire avec le gouvernement. Au cours des deux dernières années, les PME canadiennes ont augmenté de 13,9 % leur part du volume d'activités avec le gouvernement du Canada. Des améliorations ont été apportées à MERX, le service électronique d'appels d'offres en ligne gratuit du gouvernement, et un site Web amélioré a été lancé, ce qui a fourni un point d'accès unique pour les acheteurs et les fournisseurs du gouvernement. Un comité consultatif interministériel a été mis sur pied pour orienter la stratégie relative au renouvellement des approvisionnements, et des progrès importants ont été réalisés en ce qui a trait à l'élaboration d'un nouveau modèle opérationnel et d'une nouvelle structure de services pour le Secteur des approvisionnements.
Services partagés de technologie de l'information TPSGC a amélioré ses règles touchant la gestion des activités, des services et des relations avec la clientèle qui permettent de fournir des solutions de gestion de l'information et de technologie de l'information au gouvernement du Canada. L'an dernier, TPSGC a terminé un projet d'optimisation des centres de données et a trouvé des économies d'échelle dans la conception et la gestion de l'informatique répartie. Nous avons lancé les Services de réseau d'entreprise du gouvernement (SREG) pour réaliser des économies d'échelle en regroupant les services de télécommunications dans le cadre d'une approche optionnelle mise en œuvre de façon progressive, tout en continuant de répondre aux besoins de la population canadienne en ce qui a trait aux communications et aux services de la Voie de communication protégée.
Modernisation des biens immobiliers TPSGC met en œuvre diverses mesures pour moderniser son effectif, ses stratégies opérationnelles et ses systèmes des biens immobiliers. Voici une liste d'initiatives prioritaires : la Stratégie nationale de gestion des services, un plan visant à augmenter notre capacité de prestation des services immobiliers et le Projet de transformation des activités et des systèmes des biens immobiliers, une initiative visant à mettre en œuvre des processus opérationnels de gestion immobilière conformes aux normes de l'industrie, qui sont soutenus par un modèle de technologie de l'information pleinement intégré.

Transformation de l'administration des pensions
Pour assurer la viabilité continue des systèmes, la prestation uniforme de services à l'ensemble des participants au régime et l'amélioration des niveaux de service offerts aux employeurs, aux employés et aux pensionnés, TPSGC travaille à la modernisation de son infrastructure de systèmes et de processus liés à l'administration des pensions. Pour ce faire, nous entreprenons le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions et le Projet de centralisation de la prestation des services de pension, qui utilisent les plus récentes technologies de l'information et les pratiques conformes aux normes de l'industrie. La transformation de l'administration des pensions va bon train et respecte le budget.

Transformation de l'administration de la paye
Afin de répondre aux besoins à long terme du gouvernement à l'égard de l'administration de la paye et des services opérationnels connexes, TPSGC a élaboré des propositions pour remplacer le système qui date de 40 ans et transformer l'administration de la paye au gouvernement en augmentant l'automatisation et les fonctions libre-service et en diminuant l'intervention des conseillers en rémunération ministériels. La modernisation des systèmes de paye va permettre d'élargir les services d'administration de la paye offerts par TPSGC, ce qui se traduira par d'importantes économies opérationnelles dans l'ensemble du gouvernement, en particulier en ce qui a trait aux fonctions libre-service pour les employés et les gestionnaires.

Renouvellement des services de traduction
Pour remédier à la pénurie croissante de ressources langagières qualifiées au Canada, TPSGC a obtenu des fonds pour mettre en place le Programme de renforcement du secteur langagier au Canada, qui fournira des bourses pour des études postsecondaires en traduction, en interprétation et en terminologie, et qui appuiera le perfectionnement des ressources humaines, l'entrepreneuriat, la recherche et le développement dans l'industrie langagière. Pour appuyer la dualité linguistique canadienne, nous avons renforcé notre partenariat technique et d'affaires avec le Parlement pour accroître notre niveau d'intégration au système de production de documents de la Chambre des communes.

PRIORITÉS OPÉRATIONNELLES – SAINE INTENDANCE

La population canadienne tire profit de l'application d'une saine intendance et d'une surveillance adéquate dans la prestation de services centraux à l'échelle du gouvernement.

Programme de sécurité industrielle
TPSGC a contribué au programme de sécurité nationale du gouvernement en protégeant des renseignements et des biens de nature délicate provenant du gouvernement canadien et de gouvernements étrangers qui sont confiés au secteur privé, à des entreprises ou à des personnes, dans le cadre de contrats gouvernementaux. Les marchandises contrôlées sont protégées contre la possession, l'examen et le transfert non autorisés pendant qu'elles sont sous la garde d'entreprises privées. Pour renforcer la capacité du Programme de sécurité industrielle, le nombre d'employés qui fournissent des services de sécurité industrielle a été augmenté.

Écologisation du gouvernement
TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec d'autres ministères pour accroître la capacité qu'a le gouvernement fédéral d'écologiser les opérations gouvernementales. Parmi les réalisations, mentionnons la précision des rôles et responsabilités des ministères et l'adoption d'approches pangouvernementales concernant l'écologisation des immeubles, la gestion des déchets électroniques, la gestion de l'impression, la responsabilité et la mesure de la performance environnementale des opérations gouvernementales.

Ombudsman de l'approvisionnement
Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) est devenu entièrement opérationnel le 5 mai 2008 après la promulgation du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*. Le BOA a répondu à 355 demandes de renseignements et plaintes, dont un grand nombre a été réglé de manière concertée sans la tenue d'une enquête officielle. Cinq examens des pratiques d'approvisionnement, visant quelque 19 ministères, ont été entrepris et, à la fin de l'exercice, ils étaient presque terminés. De plus, une étude sur la résolution de plaintes au gouvernement fédéral a été menée dans le but de fournir un mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends dans le cadre du mandat du BOA. Le travail du BOA a aidé à renforcer les relations entre le gouvernement fédéral et ses fournisseurs, tout en donnant aux fonctionnaires œuvrant dans ce domaine des conseils sur les questions liées à l'approvisionnement. Le BOA est pour les fournisseurs un service indépendant et bien informé qui permet de régler rapidement leurs problèmes. Ce travail est essentiel pour renforcer la confiance de la population canadienne dans les pratiques d'approvisionnement du gouvernement fédéral. De plus amples renseignements sur les activités du BOA sont fournis dans le rapport annuel du BOA de 2008-2009, qui peut être consulté sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante : http://www.opo-boa.gc.ca.

Projet de la Cité parlementaire (vision et plan à long terme)
TPSGC offre un guichet unique pour la prestation de services de planification des locaux à la Cité parlementaire en partenariat avec ses clients, soit le Sénat, la Chambre des communes et la Bibliothèque du Parlement. Nous avons réalisé des projets d'immobilisations et d'entretien pour préserver l'intégrité de nos édifices du Parlement, en tant que biens du patrimoine et symboles du Canada. Au cours de la dernière année, nous avons terminé et fait avancer considérablement plusieurs projets clés liés à l'édifice de l'Ouest, qui pourra être libéré à l'automne 2010 pour y effectuer des travaux de rénovation. De plus amples renseignements sur la rénovation de la Cité parlementaire sont fournis sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante : http://www.collineduparlement-parliamenthill.gc.ca/modern/bbs-bsf-fra.html.

PRIORITÉS DE GESTION – SAINE INTENDANCE

La population canadienne tire profit de l'application d'une saine intendance et d'une surveillance adéquate dans la prestation de services centraux à l'échelle du gouvernement.

Effectif de l'avenir
Pour s'assurer que TPSGC conserve les compétences et la capacité dont nous avons besoin pour l'avenir, nous avons continué à faire avancer notre programme de renouvellement, ce qui comprend le recrutement, le maintien en poste et le perfectionnement des employés. Nous avons renforcé notre engagement à l'égard du leadership et du rendement organisationnel pour favoriser un milieu de travail qui attire les employés compétents et favorise leur maintien en poste. De plus, nous continuons à améliorer nos approches pour assurer l'engagement des employés et mieux communiquer nos priorités, nos progrès et nos réalisations en ce

qui a trait à la gestion des ressources humaines. Nous avons augmenté nos efforts à l'égard de la gestion du changement en élaborant et en mettant en application un cadre de gestion du changement, qui renforcera notre capacité de mener le changement avec efficacité et d'améliorer la prestation de services aux clients.

Nouveaux systèmes de gestion des finances et des activités

Le 1er avril 2008, TPSGC a mis en application la phase 1 de SIGMA–une solution intégrée articulée autour de la technologie *System Application Products*, qui soutient les processus intégrés et normalisés de gestion des finances, du matériel et des projets dans l'ensemble du Ministère. La version 2 de SIGMA (phase 2), qui a été mise en œuvre le 16 février 2009, a permis de terminer le Projet de transformation des systèmes financiers (PTSF), pour soutenir le renouvellement du cadre de gestion financière de TPSGC. SIGMA contient des contrôles financiers automatisés améliorés et facilite la collecte de données transactionnelles détaillées pour appuyer les décisions opérationnelles. SIGMA a permis de réduire considérablement le nombre total de systèmes d'information relatifs à la gestion des finances, des biens et du matériel en usage à TPSGC.

Assurance et contrôle de la qualité

Cette priorité de gestion a été renommée « excellence organisationnelle » pour renforcer la relation qui existe entre la saine gestion et l'excellence du service ainsi que les objectifs stratégiques de TPSGC. Des efforts sont déployés dans chaque activité de programme pour améliorer la valeur et la qualité du service. Parmi les résultats obtenus, mentionnons l'élaboration et l'approbation d'une approche et d'un cadre ministériels pour la gestion de la qualité, l'inclusion dans les plans opérationnels de nombreuses initiatives pour améliorer la qualité du service et la mise en œuvre d'une série de modifications de processus.

Analyse des risques

Les profils de risque pour TPSGC, les directions générales et les régions sont les éléments fondamentaux qui permettent de gérer les risques liés aux engagements du Ministère, d'après les priorités ministérielles. Parmi les secteurs de risque déterminés par les profils de risque, mentionnons la capacité en ressources humaines, les lacunes au niveau des compétences, la capacité de l'infrastructure de GI-TI, les rôles et responsabilités, la viabilité, les priorités ministérielles et les initiatives de transformation.

La capacité en ressources humaines a été désignée comme un secteur de risque résiduel qui a une incidence sur la réussite des programmes axés sur l'embauche de nouveaux employés capables de travailler dans l'environnement de service complexe de TPSGC. Les lacunes au niveau des compétences ont augmenté en raison des départs à la retraite d'employés de longue date de TPSGC. Ce problème de capacité est atténué par la mise sur pied de nouveaux programmes de formation et la tenue d'examens sur les processus de travail. En raison de la dépendance marquée à l'égard de la capacité de notre infrastructure de GI-TI ainsi que du besoin de cerner les exigences opérationnelles actuelles et d'en établir l'ordre de priorité, des systèmes de planification plus solides sont mis en place dans l'ensemble du Ministère. Des programmes de sensibilisation aux communications et à l'organisation permettent de mieux comprendre nos rôles et nos responsabilités. Les défis dans les secteurs de la durabilité organisationnelle et des initiatives de transformation sont pris en compte dans le cadre de processus améliorés de gestion des ressources humaines, d'examen des opérations financières et de planification de la gestion du changement.

Les changements dans le contexte économique ont une incidence sur les priorités de TPSGC. Par exemple, le Programme accéléré d'infrastructures (PAI) exigeait l'élaboration d'un cadre solide de gestion des risques. Ce cadre fait actuellement l'objet d'un examen pour qu'il soit adapté par les autres ministères. En harmonisant divers niveaux de gestion des risques, TPSGC est capable d'intégrer horizontalement les stratégies d'atténuation et de tirer profit des efforts qu'il déploie pour donner suite aux risques.

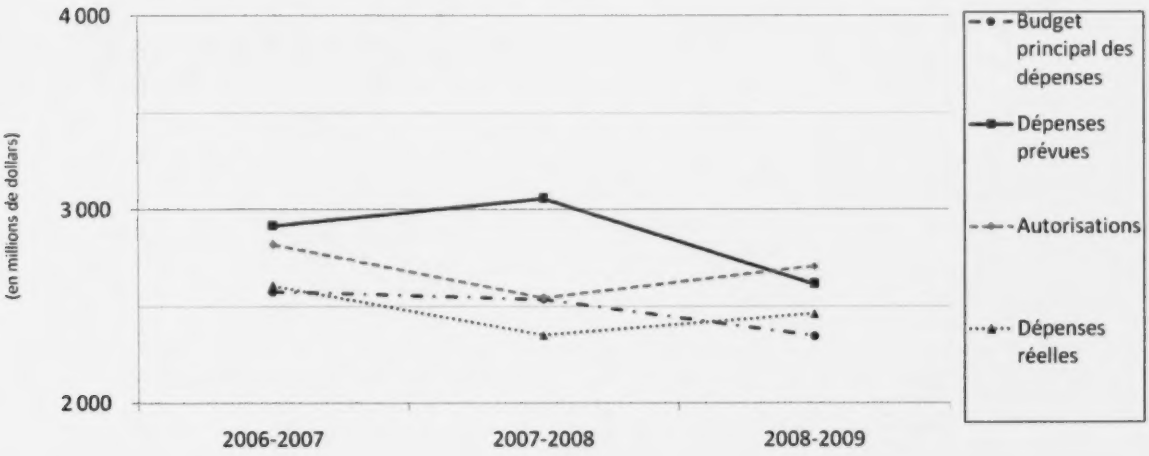
Profil des dépenses

Les fluctuations dans le Budget principal des dépenses résultent du nouveau financement et du financement auquel on a mis fin dans le cadre des initiatives ministérielles. La réduction nette pour 2007-2008 peut s'expliquer par les économies liées aux approvisionnements, tandis que la réduction nette pour 2008-2009 peut s'expliquer par le transfert de fonds à l'Agence du revenu du Canada pour les locaux à bureaux (ce qui est compensé par les autorisations de recettes nettes additionnelles en vertu d'un crédit).

Les dépenses prévues représentent le Budget principal des dépenses, les fonds affectés dans le cadre financier aux initiatives approuvées après l'établissement du Budget principal des dépenses, ainsi que les annonces du budget. Les dépenses prévues deviennent des autorisations après l'approbation des présentations au Conseil du Trésor et d'autres transferts.

Les principaux écarts entre les autorisations et les dépenses réelles (péremption) pour 2006-2007 et pour 2007-2008 sont essentiellement attribuables à des retards causés par des facteurs incontrôlables et imprévisibles, comme la fluctuation des marchés et les problèmes de capacité interne, ainsi qu'à la réalisation de travaux de réparation et d'aménagement dans le cadre de projets d'immobilisations et de gestion des locaux des Biens immobiliers. La péremption en 2008-2009 est essentiellement attribuable aux mesures de restriction des dépenses, ce qui a entraîné des économies. Un autre élément important qui explique la péremption est le financement bloqué (non disponible) à la suite du report du financement dans les exercices futurs, et ce, dans le but d'harmoniser les mouvements de trésorerie approuvés dans le cadre de projets avec les échéanciers révisés.

Tendances relatives aux dépenses de TPSGC



Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)

Crédit ou élément législatif	Description du crédit ou de l'élément législatif	2008-2009 Total du Budget principal des dépenses	Total des dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
1	Dépenses de fonctionnement	1 975,9	2 002,0	2 169,9	1 994,6
5	Dépenses en capital	290,9	533,8	421,6	373,7
(L)	Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	79,7	79,7	101,7	101,7
(L)	Fonds renouvelable des services immobiliers	-	-	-	(3,2)
(L)	Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	(5,5)	(5,5)	(5,5)	(11,2)
(L)	Fonds renouvelable des services optionnels	-	-	4,0	2,8
(L)	Fonds renouvelable des services communs de télécommunications et d'informatique	-	-	3,7	(7,1)
(L)	Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	-	-	3,7	3,7
(L)	Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	2,0	2,0	6,6	4,7
(L)	Fonds renouvelable de la production de défense	-	-	-	-
(L)	Paiements en remplacement d'impôts fonciers versés aux municipalités et à d'autres autorités taxatrices	-	-	(1,2)	(1,2)
(L)	Recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs	-	-	0,4	0,4
(L)	Dépenses des produits de la vente des biens excédentaires de l'État	-	-	0,3	0,2
TOTAL DU MINISTÈRE		**2 343,1**	**2 612,1**	**2 705,1**	**2 459,1**

Note 1 : Le total des dépenses prévues correspondent au montant inclus dans *le Rapport sur les plans et les priorités du Ministère de 2008-2009* et indiquent les montants prévus au début de l'exercice.

Note 2: Les autorisations totales comprennent les autorisations prévues dans le budget principal de 2008-2009 plus les budgets supplémentaires, les transferts des crédits du Conseil du Trésor (5 - Éventualités du gouvernement; 15 - Rajustements de la rémunération; 25 - Report du budget de fonctionnement; 30 - Besoins en matière de rémunération).

La structure de cette section est fondée sur l'Architecture des activités de programme (AAP) de TPSGC établie dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2008-2009. L'AAP comprend 26 activités de programme qui s'harmonisent avec nos deux résultats stratégiques. Les activités de programme Services internes, Intégration des affaires et Gestion du rendement sont publiées en ligne (voir la section III) parce qu'il n'y a aucun coût direct qui y est associé. Leurs coûts sont recouvrés à l'interne.

Résultat stratégique : Services de qualité

En 2008-2009, l'engagement de TPSGC envers des services de qualité portait sur des améliorations continues de l'efficience et de l'efficacité de nos programmes.

Dans la présente section, nous faisons état du rendement relatif au résultat stratégique lié à la prestation de services de qualité pour les 15 activités de programme suivantes :

1. Locaux et avoirs fédéraux
2. Fonds renouvelable des services immobiliers
3. Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers
4. Services d'approvisionnement
5. Fonds renouvelable des services optionnels
6. Fonds renouvelable de la production de défense
7. Services d'infrastructure des technologies de l'information
8. Fonds renouvelable des services communs de télécommunications et d'informatique
9. Services du receveur général
10. Services de rémunération de la fonction publique
11. Services d'information
12. Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada
13. Services linguistiques
14. Fonds renouvelable du Bureau de la traduction
15. Services d'écologisation des opérations gouvernementales

1. Locaux et avoirs fédéraux

Cette activité de programme gère les biens immobiliers sous la garde de TPSGC, au nom des organismes fédéraux. Elle offre des milieux de travail et des installations qui permettent aux organisations fédérales d'offrir des programmes et des services. Les locaux et avoirs immobiliers fédéraux sont gérés en tant qu'investissements pour le compte des contribuables.

Avantages pour la population canadienne

La fourniture de lieux de travail sûrs et productifs aux fonctionnaires et aux parlementaires contribue directement à la prestation de programmes et de services gouvernementaux à la population canadienne de tout le pays.

Réalisations importantes

TPSGC fournit des locaux à quelque 241 000 fonctionnaires fédéraux dans plus de 1 800 emplacements au pays. Nous modernisons nos activités immobilières grâce à l'élaboration d'une structure organisationnelle plus efficiente, au développement de nouveaux systèmes de gestion de l'information sur les activités, à la revitalisation de notre effectif et à la création d'un modèle opérationnel comportant une gamme de stratégies immobilières modernes pour la gestion de notre portefeuille immobilier varié. À cette fin, au mois d'avril 2007, la Direction générale des biens immobiliers (DGBI) a mis en œuvre une nouvelle structure organisationnelle afin de devenir une organisation moderne de gestion des biens immobiliers du secteur public qui utilise les pratiques exemplaires ainsi que les outils répondant aux normes de l'industrie. La Direction générale a mis sur pied une nouvelle organisation qui offre un modèle organisationnel de gestion des biens immobiliers en fonction de ses deux principaux secteurs d'activité, soit le programme de gestion des locaux à bureaux et la prestation de services immobiliers facultatifs.

Le nouveau modèle opérationnel de la DGBI appuie l'harmonisation plus étroite avec la stratégie ministérielle générale, la réalisation de meilleures économies d'échelle, l'uniformité au sein de l'organisation, la réduction des coûts ainsi que l'élaboration de pratiques exemplaires. En harmonisant nos opérations et notre structure avec celles de l'industrie, nous avons la possibilité d'adopter plus aisément ses pratiques exemplaires, de comparer nos activités et d'utiliser les systèmes de gestion des biens immobiliers disponibles sur le marché.

TPSGC a fait des progrès dans l'élaboration d'une stratégie exhaustive pour son portefeuille immobilier, à savoir ponts, barrages, routes et biens spécialisés, en effectuant plus de 50 études et rapports d'inspection. Le niveau de risque général

du portefeuille a diminué et à l'heure actuelle 13 grands projets d'immobilisations sont en voie d'élaboration, y compris deux grands projets de l'État, qui sont maintenant en cours. Six quais ont été transférés du répertoire de TPSGC aux municipalités locales ou aux autorités portuaires et un programme complet de travaux a été achevé pour maintenir en bon état la route de l'Alaska.

Par le truchement du programme de paiements versés en remplacement d'impôts, nous assumons une partie des coûts des administrations municipales dans les collectivités où le gouvernement fédéral possède des biens immobiliers. En 2008-2009, nous avons distribué 470 millions de dollars à environ 1300 autorités taxatrices, comme des municipalités, des provinces, des commissions scolaires, des organismes de services locaux et des Premières nations. Ces paiements permettent d'indemniser les administrations locales, conformément à la *Loi sur les paiements versés en remplacement d'impôts* pour les services directs et indirects utiles qu'elles fournissent relativement aux biens appartenant au gouvernement du Canada. On peut trouver plus de renseignements à http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/peri-pilt/index-fra.html.

Leçons tirées

Des stratégies concernant les besoins futurs des clients en matière de locaux ont été élaborées afin de cerner ces besoins au cours des cinq prochaines années. Afin d'assurer l'exactitude et la détermination opportune des renseignements relatifs à ces besoins, cet exercice sera effectué tous les ans.

Dépenses de 2008-2009 — Locaux et avoirs fédéraux

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	2 403,7	2 727,0	2 596,2
Moins : Recettes disponibles	540,7	897,4	897,4
Dépenses nettes	1 863,0	1 829,6	1 698,8

Des 130,8 millions de dollars de variance entre les autorisations totales et les dépenses réelles, 81,1 millions de dollars ont trait ont des fonds bloqués (non disponibles) à la suite des reports de fonds aux années futures afin d'aligner les flux de trésorerie approuvés avec le calendrier révisé de livraison; 19,6 millions de dollars sont expliqués par l'obligation de contribuer aux régimes d'avantages sociaux des employés. Le solde est attribuable à la nature incontrôlable et imprévisible des activités de gestion des biens immobiliers qui ont des répercussions sur la réalisation des projets, comme la fluctuation des marchés, qui détermine le prix des produits, les conditions climatiques qui influent sur l'utilisation des services publics ainsi que l'achèvement de certains projets.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales disposent d'installations et de milieux de travail sécuritaires, sains et abordables qui contribuent à la prestation efficace de leurs programmes et de leurs services.	Pourcentage de projets relatifs aux locaux et aux avoirs fédéraux qui respectent l'échéance, la portée et le budget (projets de plus d'un million de dollars et grands projets de l'État).	70 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Résultat atteint : 85 %, en raison de l'utilisation accrue du Système national de gestion de projet.
	Nombre d'incidents graves liés à la santé et à la sécurité survenus dans les locaux chaque année.	Moins de cinq à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Deux incidents ont été déclarés : une défaillance électrique de l'équipement et une panne d'électricité. Ces incidents ont entraîné la fermeture de deux immeubles comme mesure de sécurité.
	Différence relative en matière de coût de fonctionnement des locaux à bureaux entre TPSGC et la Building Owners and Managers Association (BOMA).	Moins de 15 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Données non disponibles* Les résultats finaux seront publiés dans le Rapport sur le contrôle du rendement financier des biens / Compte rendu sur les biens à l'automne 2009.

2. Fonds renouvelable des services immobiliers

Cette activité de programme assure des services, selon le principe de la rémunération des services, aux organismes fédéraux qui demandent des services allant au-delà de ceux qui sont financés par le programme Locaux et avoirs fédéraux, et les offre aussi à titre facultatif aux autres organismes fédéraux.

Avantages pour la population canadienne

Le Fonds renouvelable fournit un mécanisme financier visant le recouvrement complet des coûts selon le principe de la rémunération des services. En fournissant des services immobiliers de qualité, TPSGC veille à ce que d'autres programmes ministériels de première ligne assurent des services de qualité aux Canadiens et aux Canadiennes. Nous travaillons de concert avec l'industrie immobilière pour tirer profit de

l'expertise du secteur privé, tout en étant entièrement responsables de l'application des normes et du rendement pour assurer une meilleure utilisation des deniers publics.

Réalisations importantes

En 2008-2009, le Fonds renouvelable a engrangé des recettes de 1 275,4 millions de dollars. De cette somme, 196,2 millions de dollars provenaient d'un nouveau secteur d'activité. Le reste des recettes, soit 1 078,8 millions de dollars, représente une augmentation de 4,1 % par rapport aux recettes de l'année précédente. Nous avons réalisé un recouvrement complet des coûts. Tous les projets de plus d'un million de dollars ont été réalisés à temps, tandis que 91 % de ces projets ont été réalisés dans les limites du budget prévu.

TPSGC a amélioré son expertise et ses pratiques en gestion et en réalisation de projet par l'application continue du Système national de gestion de projet (SNGP). Des séances d'information sur les mises à jour du SNGP ont été données dans les régions et dans le Secteur de la capitale nationale.

Leçons tirées

TPSGC a adopté progressivement des objectifs tarifaires et des solutions novatrices en matière de service qui assureront une productivité et une efficacité accrues.

Dépenses de 2008-2009 — Fonds renouvelable des services immobiliers			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	979,9	979,9	1 272,2
Moins : Recettes disponibles	979,9	979,9	1 275,4
Dépenses nettes (Remarque 1)	-	-	(3,2)

Bien que les revenus et dépenses aient subi des augmentations substantielles à la suite de l'intégration des activités de la Gestion de locaux et d'avoirs fédéraux (GLAF), le surplus dégagé par les opérations du Fonds relève de l'augmentation de la marge bénéficiaire réalisée dans la livraison de services aux autres ministères fédéraux.

Remarque 1: Les montants indiqués pour le Fonds renouvelable des services immobiliers sont fondés sur la comptabilité de caisse modifiée

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales disposent d'un soutien immobilier informé, souple et efficient pour l'exécution de leurs programmes.	Frais recouvrés en pourcentage des coûts.	100 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Résultat atteint : 100,3 %. Les recouvrements ont dépassé les coûts parce que ce fonds renouvelable a réalisé un excédent. Cet excédent est attribuable au fait que les prix et le volume ont été un peu plus élevés que ce qui avait été prévu dans le budget.
	Pourcentage des projets des autres ministères qui respectent l'échéance, la portée et le budget.	70 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Résultat atteint : 95 %, en raison de l'utilisation accrue du Système national de gestion de projet.

3. Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers

Cette activité de programme offre aux organismes fédéraux gardiens un mécanisme d'autofinancement facultatif pour l'aliénation courante de tous les biens immobiliers fédéraux qui sont excédentaires. Ces services sont nécessaires pour permettre à tous les gardiens de tirer profit des biens excédentaires. Le Fonds est assujetti à des conditions particulières du Conseil du Trésor du Canada.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC voit à ce que la population canadienne reçoive le meilleur rapport qualité-prix de l'aliénation des biens excédentaires fédéraux en optimisant le produit de la vente et en surveillant attentivement les dépenses liées à l'aliénation.

Réalisations importantes

Le Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers nous a permis d'effectuer 84 aliénations. Le produit de ces ventes se chiffre à 13,1 millions de dollars. Les recettes nettes réelles générées s'établissent à 11,2 millions de dollars, comparativement à l'estimation initiale de 5,5 millions de dollars. Nous avons donc pu atteindre notre objectif de tirer profit des biens excédentaires.

Leçons tirées

Nous sommes en train d'examiner le Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers comme mécanisme d'aliénation des biens excédentaires. Nous examinons des options pour supprimer graduellement ce mécanisme, option qui sera recommandée au cours des trois à cinq prochaines années.

Dépenses de 2008-2009 — Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	3,0	3,0	1,9
Moins : Recettes disponibles	8,5	8,5	13,1
Dépenses nettes (Remarque 1)	(5,5)	(5,5)	(11,2)

Compte tenu de la nature imprévisible de l'environnement immobilier et l'incertitude avant les aliénations, l'écart entre les autorités totales et les dépenses réelles du Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers est en partie lié à la contribution d'un projet dont le produit de ventes vaut 5,5 millions de dollars pendant que les dépenses nécessaires pour l'aliénation des propriétés ont été moins élevées que prévues.
Remarque 1 : Les montants indiqués pour le Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers sont fondés sur la comptabilité de caisse modifiée.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
L'aliénation de biens fédéraux excédentaires assure un meilleur rapport qualité-prix au gouvernement du Canada.	Rendement de l'aliénation (ratio du produit de la vente par rapport aux dépenses liées à l'aliénation).	Ratio >1 à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Le ratio atteint est de 4,80. Un total de 84 transactions a généré des recettes de 13,1 millions de dollars. Honoraires et débours : 2,7 M$. Vingt-huit transactions ont été faites selon la valeur nominale.
	Réalisation de recettes (ratio du produit net réel de la vente par rapport au produit net prévu de la vente).	1 à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Le ratio s'établit à 2,03, reflétant le produit net de la vente de 11,2 millions de dollars et des recettes prévues de 5,5 M$.
	Pourcentage des investissements par rapport aux coûts (investissements divisés par les dépenses totales liées à l'aliénation).	Moins de 0,5 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* 0 % : Il n'y a eu aucun investissement dans les biens à aliéner.

4. Services d'approvisionnement

En tant que service principal d'achat du gouvernement, cette activité de programme offre aux organismes fédéraux un éventail étendu d'outils d'approvisionnement (contrats spécialisés, offres à commandes, arrangements en matière d'approvisionnement, marchés électroniques, etc.). Les services incluent l'approvisionnement militaire et l'approvisionnement pour les grands projets de l'État, ainsi que des services spécialisés comme les inspections et les services techniques maritimes, la gestion des biens saisis, les vérifications judiciaires et les vérifications de contrats, la gestion des voyages, les normes et la certification des biens et services, l'aliénation des biens excédentaires, l'approvisionnement en vaccins et médicaments au nom des provinces et territoires, et les services de certification de la qualité (ISO 9000) et de gestion de l'environnement (ISO 14001). Les Services d'approvisionnement apportent aussi une aide à la préparation de projets d'approvisionnement professionnels, comme les normes de certification des professionnels de l'approvisionnement. TPSGC fournit aux ministères et organismes l'aide de spécialistes durant tout le processus d'approvisionnement, et ce, tant dans le Secteur de la capitale nationale que dans ses cinq bureaux régionaux.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC a acquis pour environ 18 milliards de dollars de biens et de services dans la dernière année au nom des ministères fédéraux, ce qui a eu une incidence directe sur des milliers de fournisseurs dans tout le Canada. Cela représente une augmentation de 6 milliards de dollars par rapport à 2007-2008, qui est principalement attribuable à d'importants achats militaires.

Ces dépenses ont des effets multiplicateurs connexes sur l'ensemble de l'économie canadienne. Le Ministère collabore étroitement avec Industrie Canada pour mettre en œuvre une politique de retombées industrielles et régionales et aide les petites et moyennes entreprises canadiennes à faire affaire avec le gouvernement du Canada.

Notre collaboration avec le ministère de la Défense nationale, Industrie Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor a permis au gouvernement du Canada d'obtenir l'équipement nécessaire aux Forces canadiennes, tout en rationalisant les processus d'approvisionnement militaire et en améliorant la rapidité, l'efficience et la rentabilité.

Réalisations importantes

TPSGC a continué de faire des progrès quant au renouvellement des achats, avec pour objectif de rendre les approvisionnements plus simples et plus efficients tout en respectant les objectifs juridiques, réglementaires et socio-économiques.

Un comité interministériel a été mis sur pied pour donner des conseils à TPSGC sur la façon dont les services d'approvisionnement devraient évoluer pour offrir le meilleur rapport qualité-prix au gouvernement. Un travail considérable a été fait quant à l'élaboration d'un nouveau modèle opérationnel et d'une structure de service pour les services d'approvisionnement de TPSGC conformément à l'Architecture des activités de programme révisée du Ministère.

TPSGC a contribué à des achats concurrentiels et plus rapides en fournissant aux autres ministères 37 instruments préconcurrentiels nouveaux ou renouvelés représentant 3,6 milliards de dollars de dépenses fédérales. À noter que de nouvelles méthodes d'approvisionnement ont été mises en place pour les services d'aide temporaire et les services professionnels en technologie de l'information (TI). Au moyen du processus de gestion des biens et des services, TPSGC a élaboré des plans d'achats écologiques pour des initiatives de gestion des biens et des services totalisant des dépenses estimatives de 3,3 milliards de dollars, avec à venir, des initiatives supplémentaires totalisant plus de 2 milliards de dollars. Les agents de négociation des contrats de TPSGC utilisent maintenant des modèles en langage clair pour la majorité des contrats.

Les efforts se sont poursuivis pour améliorer l'accès en ligne et les outils électroniques. Le programme de distribution des biens de la Couronne a mis en place un nouveau service d'enchères en ligne accessible à toute la population canadienne. Un site Web amélioré d'achat et de vente a été lancé pour mettre un guichet unique à la disposition des ministères et des fournisseurs du gouvernement. Des améliorations ont été apportées à MERX, le service électronique d'appels d'offres gratuit du gouvernement, à la suite de consultations avec les fournisseurs et les utilisateurs du gouvernement, ce qui a permis de trouver plus facilement les avis d'occasions d'offres à commandes du gouvernement du Canada.

Le Secteur de l'engagement des clients de la Direction générale des approvisionnements de TPSGC a offert des séances de sensibilisation sur les outils d'approvisionnement à plus de 2 000 participants venant de 76 ministères et organismes. Un Conseil consultatif des clients comptant des représentants de 50 ministères s'est réuni périodiquement pour donner des conseils sur les politiques, les instruments et les approches générales de l'approvisionnement.

TPSGC a également contribué à la formation de 5 000 employés des approvisionnements/gestion du matériel par l'entremise de l'École de la fonction publique du Canada.

Le travail accompli en collaboration avec les partenaires de TPSGC a permis d'améliorer et d'accélérer les grands marchés d'achat militaire. Au nombre des exemples notables de réalisations au titre de l'efficience et de la rentabilité, notons la préparation et l'attribution d'un contrat de 20 ans en moins de sept mois pour la formation de l'équipage de l'aéronef C-130J Hercules. Deux aéronefs requis par le contrat relatif à la capacité de transport aérien tactique ont été livrés six mois plus tôt que l'échéance initiale prévue au contrat. Un marché concurrentiel de 750 unités d'un dispositif d'alerte visuelle, attribué en février 2009, a entraîné des millions de dollars d'économies. L'acquisition de six hélicoptères de modèle Chinook D, y compris la formation et le soutien, s'est faite en moins d'un an entre la signature du contrat et la livraison de l'équipement en Afghanistan, ce qui a permis de répondre à l'une des conditions les plus exigeantes signalées par le Groupe d'experts indépendant sur le rôle futur du Canada en Afghanistan.

Leçons tirées

L'engagement d'autres ministères dans l'amélioration de divers aspects de l'approvisionnement est essentiel pour faire en sorte que les outils et instruments d'approvisionnement mis en place par TPSGC répondent aux besoins des ministères tout en obtenant le meilleur rapport qualité-prix pour l'État. L'engagement d'autres ministères dans la définition des besoins au début du processus est particulièrement critique pour les gros achats complexes et pour permettre une planification à plus long terme ainsi que des stratégies d'évaluation et d'atténuation des risques afin d'accroître les gains d'efficience dans le processus d'approvisionnement.

Dépenses de 2008-2009 — Services d'approvisionnement

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	193,7	264,4	257,0
Moins : Recettes disponibles	47,4	73,9	73,9
Dépenses nettes	146,3	190,5	183,1

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles représente des dépenses (licence reprographique de 2,6 millions de dollars) pour lesquelles l'autorisation est reflétée à l'intérieur de l'intendance des opérations d'approvisionnement et des dépenses inférieures aux prévisions.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales ont accès à des biens et services qui répondent aux spécifications, qui sont fournis en temps opportun et qui leur permettent d'optimiser leurs ressources financières dans l'exécution de leurs programmes.	Pourcentage de réduction du délai d'exécution, par contrat, valeur et catégorie, nécessaire pour le traitement des opérations d'approvisionnement.	10 % sur trois ans, à atteindre d'ici le 31 mars 2010	**État :** Atteint en partie Le délai d'exécution a été uniforme pour les transactions de faible valeur pendant les trois dernières années; cependant, pour les gros achats dépassant 1 million de dollars, il a augmenté d'environ 40 %. Cela est directement attribuable à une augmentation de plus de 145 % de la valeur de ces contrats d'envergure.
	Pourcentage des organisations fédérales qui sont satisfaites de la rapidité, de la qualité et de la valeur des services d'approvisionnement offerts.	Le premier sondage sera tenu en 2008-2009. Base de référence à déterminer; à atteindre d'ici le 31 mars 2010	**État :** *Données non disponibles* Le début du sondage de référence a été retardé et le sondage devrait être terminé à l'automne 2009.

5. Fonds renouvelable des services optionnels

Cette activité de programme offre aux organismes fédéraux des services spécialisés (services de voyage, approvisionnement en vaccins et en communications).

Avantages pour la population canadienne

Le regroupement du pouvoir d'achat de tous les ministères fédéraux a entraîné une réduction des prix des médicaments et des vaccins pour tous les participants. Les organisations fédérales reçoivent également des services compétents, adaptés aux besoins et efficients de gestion de voyages tout en atteignant chaque année le seuil de rentabilité.

Réalisations importantes

En 2008-2009, nos recettes ont été de 108,9 millions de dollars, ce qui représentait une augmentation de 3,9 % par rapport à l'année précédente. Le Fonds renouvelable avait des dépenses nettes de 2,8 millions de dollars et a atteint son objectif de recouvrement intégral des coûts.

À l'appui de la préparation du Canada pour une intervention d'urgence en cas de pandémie, TPSGC a participé à de nombreux contrats d'approvisionnement liés à la pandémie, y compris pour des vaccins antiviraux, des masques respiratoires N-95, des avis d'alerte médicale et d'autres outils de communication, et de l'équipement de laboratoire spécialisé utilisé au laboratoire canadien de recherche et de diagnostic de calibre mondial à Winnipeg.

Des vérifications et des examens qui ont été réalisés récemment relativement au programme de médicaments et de vaccins ont permis de conclure que le programme est bien géré, viable et durable.

L'examen à mi-parcours de l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP) a été effectué comme prévu, et les prochaines étapes pour cette initiative ont été établies. L'examen a confirmé que les services de gestion de voyages fournis par l'ISVP représentaient les meilleurs de leur catégorie dans les secteurs privé ou public. Les résultats de l'examen ont été présentés au Conseil du Trésor et les autorisations de financement de l'ISVP ont été approuvées en mars 2009. On a accordé aux services de l'ISVP une exemption à l'égard des exigences de la politique touchant les signatures numériques, afin de permettre les approbations électroniques au sein des services de l'ISVP et de réduire ainsi au minimum la manipulation redondante de documents papier dans les ministères.

Leçons tirées

L'engagement des clients et la planification à long terme sont importants dans l'élaboration de stratégies visant à assurer le meilleur rapport qualité-prix et des services intégrés de qualité aux ministères, organismes et autres intervenants.

Dépenses de 2008-2009 — Fonds renouvelable des services optionnels

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	100,4	104,4	111,7
Moins : Recettes disponibles	100,4	100,4	108,9
Dépenses nettes (Remarque 1)	-	4,0	2,8

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles pour le Fonds renouvelable des services optionnels est attribuable aux commissions des compagnies aériennes qui étaient supérieures aux prévisions dans le cadre du programme de gestion de transport.
Remarque 1 : Les montants indiqués pour le Fonds renouvelable des services optionnels sont fondés sur la comptabilité de caisse modifiée.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales et d'autres administrations ont accès à des services d'approvisionnement compétents, adaptés aux besoins et efficients, selon un principe de recouvrement des coûts.	Pourcentage des ministères clients qui sont satisfaits des services d'approvisionnement optionnels (qualité du service, adaptation aux besoins et efficience).	Le premier sondage sera tenu en 2008-2009. Base de référence à déterminer; à atteindre d'ici le 31 mars 2010	**État :** *Atteint en partie* Le début du sondage de référence a été retardé et le sondage devrait être terminé à l'automne 2009.

6. Fonds renouvelable de la production de défense

Ancien fonds inutilisé à l'heure actuelle. On le maintient pour assurer les services d'acquisition de fournitures militaires en cas d'urgence.

7. Services d'infrastructure des technologies de l'information

Cette activité de programme assure un leadership en soutien des projets de transformation de la TI pangouvernementaux. Elle collabore étroitement avec les organismes fédéraux clients en vue de comprendre leurs besoins en TI et d'y donner suite, et d'assurer en même temps la prestation de services et de solutions en TI sécurisés. Les services de TI comprennent le courtage, la création et/ou la gestion de centres de données, un environnement informatique réparti (services d'ordinateurs de bureau et outils de gestion de l'information) et des services de sécurité de la TI (p. ex. la Voie de communication protégée).

Avantages pour la population canadienne

TPSGC fournit des services d'infrastructure des TI à 130 ministères et organismes fédéraux, veillant à ce que les programmes et services soient fournis à la population canadienne sans incidents opérationnels. Ces services comprennent des centres de données, des services informatiques et des ordinateurs de bureau ainsi que la sécurité de la TI. Les Canadiens et les entreprises canadiennes profitent de l'utilisation de plus de six millions d'autorisations personnelles d'accès aux services du gouvernement par année par l'entremise de notre Voie de communication protégée.

Réalisations importantes

TPSGC regroupe l'infrastructure de TI dans tout le gouvernement fédéral afin d'offrir des économies de coûts accrues et des services améliorés à la population canadienne. Grâce à nos efforts, le Canada est devenu un chef de file reconnu pour ses centres d'expertise gouvernementaux et ses pratiques exemplaires en gestion de l'infrastructure de TI.

L'environnement informatique réparti de TPSGC a donné lieu à des gains d'efficience grâce à des normes communes, y compris des ordinateurs de bureau normalisés, le partage de documentation (gestion des archives et des documents) et des fonctions de soutien à l'échelle du gouvernement.

TPSGC continue de fournir aux ministères et organismes du gouvernement une série de services et de produits de sécurité de la TI, y compris la Voie de communication protégée. Cela permet aux citoyens et aux entreprises de pouvoir accéder de façon rapide, sécuritaire et privée à tous les services en ligne du gouvernement fédéral, et ce, dans les deux langues officielles. En s'appuyant sur sa série de services, TPSGC collabore avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour évaluer la possibilité d'offrir de nouvelles occasions et de nouveaux mécanismes de sécurité aux ministères et organismes fédéraux.

TPSGC a accompli de grands progrès, atteignant un volume d'affaires de près de 240 millions de dollars et réalisant plusieurs grands projets. En 2009-2010, TPSGC améliorera davantage ses compétences en planification, la maturité de ses processus et sa discipline pour devenir un fournisseur et un intégrateur de services d'infrastructure des TI de calibre mondial. Ses

gestionnaires et son personnel adopteront de plus en plus une approche de type commercial afin d'améliorer la rentabilité et le temps de réponse aux demandes des clients.

Leçons tirées

TPSGC a poursuivi ses efforts de planification du regroupement des centres de données dans le Secteur de la capitale nationale afin d'améliorer l'efficience et de réduire les risques opérationnels. On a proposé de mener une étude afin de déterminer le meilleur modèle à long terme pour l'exploitation des centres de données qui appuient les programmes du gouvernement. Le financement de cette étude a été approuvé à la fin de l'exercice financier 2008-2009.

Dépenses de 2008-2009 — Services d'infrastructure des technologies de l'information			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	383,1	294,3	286,2
Moins : Recettes disponibles	249,2	238,3	238,3
Dépenses nettes	133,9	56,0	47,8

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est attribuable à l'exercice de restriction des dépenses mis en place à la suite de l'examen de mi-année. Les autorisations totales et les dépenses réelles sont harmonisées avec l'Architecture des activités du programme (AAP) approuvée de 2008-2009 et, par conséquent, les services de gestion des applications sont exclus. Ils sont toutefois compris dans les dépenses prévues. La réduction au niveau des autorisations et des réels résultant de ce changement est partiellement compensée par une augmentation du volume des ventes en fin d'année ainsi que la réallocation des services internes, ce qui a contribué à augmenter le surplus des dépenses d'opération.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales jouissent d'un accès plus uniforme à l'information pour la prise de décisions, ce qui leur permet d'assurer une prestation plus efficace et plus économique des programmes et des services.	Satisfaction des clients à l'égard des services offerts par la Direction générale des services d'infotechnologie (DGSIT) (c'est-à-dire disponibilité opérationnelle en fonction des accords de niveau de service signés).	Établir la base de référence en 2008-2009; à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* 100 % des niveaux de rendement établis et des résultats prévus ont été atteints pendant l'exercice financier.
	Pourcentage d'accords de niveau de service respectés en ce qui concerne la disponibilité opérationnelle des services d'infrastructure des TI.	95 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* 100 % des niveaux de rendement établis et des résultats prévus ont été atteints pendant l'exercice financier.

8. Fonds renouvelable des services communs de télécommunications et d'informatique

Cette activité de programme fournit aux organismes fédéraux une infrastructure, des installations et des services de télécommunications et de réseau partagé sécurisés, grâce à un fonds renouvelable entièrement compensatoire et financé par les clients.

Avantages pour la population canadienne

Grâce aux services de télécommunications et d'informatique fournis par TPSGC, nous assurons un environnement de TI efficient et gérable pour le gouvernement du Canada.

Réalisations importantes

En 2008-2009, nos recettes ont été de 239,9 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 22 % par rapport à l'année précédente. Le Fonds renouvelable a atteint son objectif de recouvrement intégral des coûts.

La réalisation la plus importante a été nos consultations auprès de toute l'industrie sur les Services de réseau d'entreprise du gouvernement (SREG), en vue d'élaborer une approche commune en matière d'approvisionnement.

TPSGC s'est associé à Service Canada pour mettre en place l'initiative des SREG, une approche d'approvisionnement qui permettra la fusion de réseaux distincts de données et de télécommunications en un réseau d'entreprise commun unique de manière facultative. En partageant un ensemble commun d'infrastructure et de services de télécommunications, les ministères élimineront le double emploi et disposeront d'un modèle de prestation plus efficient. Cette approche, de son côté, améliorera l'interopérabilité entre les ministères fédéraux et leurs partenaires ainsi que l'efficacité opérationnelle globale et les services à la population canadienne.

TPSGC trouvera des partenaires dans l'industrie et travaillera avec eux afin de fournir des services de

réseau bout en bout et d'applications réseau avant d'étendre les SREG de manière facultative aux autres ministères intéressés.

Les autres réalisations comprennent la mise en place d'un service de réseau métropolitain partagé. De plus, nous avons fait une transition en douceur, en assurant la continuité des services de télécommunications, en nous prévalant des années d'option, en utilisant les prolongations et les renouvellements au moyen de demandes de propositions touchant des services d'infrastructure de réseau, des services d'accès au réseau et des services sans fil.

Leçons tirées

La gestion de la convergence de nombreux réseaux de données et de télécommunications en un réseau d'entreprise unique nécessite de vastes consultations avec tous les intervenants, notamment le secteur privé. Cet élément doit être pris en compte dans le calendrier des travaux. Des plans d'intervention comprenant des stratégies d'approvisionnement provisoires doivent aussi être mis en place, afin d'assurer la continuité des services essentiels durant la période de transition.

Dépenses de 2008-2009 — Fonds renouvelable des services communs de télécommunications et d'informatique			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	197,3	201,0	232,8
Moins : Recettes disponibles	197,3	197,3	239,9
Dépenses Nettes[Remarque 1]	-	3,7	(7,1)

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est principalement attribuable aux recettes des Services de soutien de l'équipement de réseau (SSER) qui furent plus élevées que prévues et qui se sont matérialisées au cours des deux derniers mois de l'année financière. Le reste du surplus est conforme à la position habituelle de fin d'année du Fonds renouvelable des SCTI.
Remarque 1 : Les montants indiqués pour le Fonds renouvelable des services communs de télécommunications et d'informatique sont fondés sur la comptabilité de caisse modifiée.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales ont accès à des solutions de télécommunications globales qui sont innovatrices et offertes à des prix concurrentiels.	Nombre de recommandations importantes découlant de la vérification externe du Fonds renouvelable.	0 à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* 100 % des niveaux de rendement établis et des résultats prévus ont été atteints pendant l'exercice financier. Une vérification externe terminée en juin 2009 a confirmé que les états financiers étaient conformes à la politique du Conseil du Trésor sur les autorisations spéciales de dépenser les recettes et a présenté équitablement la situation financière du Fonds.
	Pourcentage d'accords de niveau de service respectés en ce qui concerne la disponibilité opérationnelle des services de télécommunications et d'informatique.	95 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* 100 % des niveaux de rendement établis et des résultats prévus ont été atteints pendant l'exercice financier.

9. Services du receveur général

Cette activité de programme gère les opérations d'un système ministériel de gestion financière, fournit aux organismes fédéraux des services facultatifs d'imagerie documentaire ainsi que des services de paiement de factures, et offre des services facultatifs d'impression des effets de paiement tels que des relevés d'information sur les impôts et des relevés de rémunération. Les services facultatifs sont offerts selon le principe du recouvrement des coûts.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC fournit aux petits et aux moyens ministères et organismes clients des services abordables et adaptés à leurs besoins. De nombreux ministères ont choisi notre Système financier ministériel commun pour gérer leurs transactions financières en vue de renforcer leur gestion financière et de satisfaire à leurs exigences législatives ainsi qu'à d'autres exigences relatives à l'établissement de rapports financiers.

TPSGC fournit également aux ministères et aux organismes une vaste gamme de services d'imagerie pour la gestion des dossiers. Parmi les services offerts, citons le balayage électronique de qualité des documents papier, l'indexation personnalisée en vue de récupérer facilement et rapidement des documents en

ligne ainsi que la gestion sécuritaire à long terme du stockage et des bases de données. Ensemble, ces services aident les ministères à renforcer leur capacité à gérer l'information de manière plus efficiente et à appuyer la prise de décisions et la prestation de services améliorés pour la population canadienne.

Réalisations importantes

Les services d'accès à des systèmes financiers facultatifs offerts par TPSGC ont surpassé tous les objectifs de rendement.

Notre service d'imagerie a traité plus de 10,5 millions de documents au nom de quatre ministères, et notre service de paiement des factures a traité plus de 1,3 million de documents pour trois ministères. Ces services ont été fournis conformément aux niveaux de service convenus.

Leçons tirées

La prestation efficace des services nécessite un modèle de gouvernance solide appuyé par un protocole d'entente.

En raison de la mise en œuvre de la politique de recouvrement complet des coûts du Conseil du Trésor, on a décidé d'élaborer un plan opérationnel et une stratégie de financement pour assurer la viabilité à long terme du service d'imagerie de TPSGC.

Dépenses de 2008-2009 — Services du receveur général			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	10,4	14,7	20,3
Moins : Recettes disponibles	2,1	4,9	4,9
Dépenses nettes	8,3	9,8	15,4

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles de 5,6 millions de dollars s'explique par le fait que des dépenses nettes de 7 millions de dollars sont enregistrées dans les services du receveur général alors que le budget est dans l'intendance du receveur général. Après ajustement, l'écart réel serait un surplus de 1,4 million de dollars, dû aux dépenses de services professionnels moins élevées que prévues (0,8 million de dollars) des coûts des services internes.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales ont accès à des services facultatifs liés aux systèmes financiers, à l'imagerie documentaire, à l'impression des effets de paiement ainsi qu'à la préparation et à la livraison du courrier.	Pourcentage d'opérations traitées selon les exigences des clients et/ou les accords sur les niveaux de service.	95 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Résultat obtenu : 99,8 %.

10. Services de rémunération de la fonction publique

Cette activité de programme diffuse des renseignements provenant de tierces parties aux fonctionnaires et aux pensionnés, et assure la prestation de services aux pensionnés des Forces canadiennes.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC contribue à la santé économique du Canada en s'assurant que les employés et les pensionnés du gouvernement fédéral ainsi que les pensionnés des Forces canadiennes reçoivent leurs chèques de paye et de pension à temps et sans erreur.

De plus, les régimes de pensions sont administrés de manière efficiente en tirant avantage d'économies d'échelle dans toute la mesure du possible.

Réalisations importantes

Nous avons fourni des services d'administration de la paye de qualité à 110 organisations fédérales, pour lesquelles 8,92 millions de paiements ont été effectués. En outre, nous avons administré les comptes de pension de plus de 110 000 membres retraités des Forces canadiennes, pour lesquels environ 1,34 million de paiements ont été effectués.

Nous avons mené une étude de faisabilité, selon les délais fixés et nettement sous les limites du budget, sur la migration du régime de pensions de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) vers la nouvelle solution en matière de pensions de la fonction publique. Nous avons également réalisé une analyse des options pour le Secrétariat du Conseil du Trésor concernant la mise en œuvre de l'administration des régimes de pensions de la GRC et des Forces canadiennes.

En collaboration avec le ministère de la Défense nationale, nous avons entrepris une analyse concordance-écart entre la nouvelle solution en matière de pensions de la fonction publique et les exigences administratives du régime de pensions des Forces canadiennes.

Leçons tirées

Lorsque les pensionnés des Forces canadiennes atteignent l'âge de 65 ans ou qu'ils commencent à recevoir une pension d'invalidité, le volume d'appels augmente. En vue d'éviter de manière proactive ce phénomène, les responsables du centre d'appels de service à la clientèle sur les pensions des Forces canadiennes ont ajouté une option au menu libre-service. Grâce à cette nouvelle option, on a réduit le temps d'attente, ce qui nous a permis de fournir un niveau de service plus élevé.

Dépenses de 2008-2009 — Services de rémunération de la fonction publique			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	4,4	6,9	8,2
Moins : Recettes disponibles	3,0	1,5	1,5
Dépenses nettes	1,4	5,4	6,7

L'écart entre les autorisations et les dépenses réelles est dû à la réallocation des services internes.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les fonctionnaires et les pensionnés du gouvernement fédéral reçoivent des renseignements, et les fonctionnaires du gouvernement fédéral qui ne sont pas assujettis aux annexes I, IV et V et les pensionnés du Régime de pensions des Forces canadiennes (RPFC) reçoivent des paiements conformément à la loi et aux conventions collectives.	Pourcentage de paiements de pensions du RPFC effectués selon les normes de service.	95 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* En tout, 99,6 % des paiements de pensions du RPFC ont été effectués selon les normes de service.
	Pourcentage d'encarts distribués aux employés et aux pensionnés selon les exigences des promoteurs.	100 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* Les exigences des promoteurs ont été respectées en tout temps.

11. Services d'information

Cette activité de programme comprend la prestation d'une variété de services pour l'amélioration des communications gouvernementales, des systèmes administratifs ministériels partagés, des services en ressources humaines et de la sécurité industrielle. Au moyen de services et de produits d'information et de communication, elle offre des communications gouvernementales adaptées aux besoins variés de la population canadienne en matière d'information. Au moyen de services partagés, elle offre un soutien centralisé aux systèmes administratifs du gouvernement fédéral ainsi que des services regroupés en ressources humaines aux petits ministères. Grâce à la gestion et à l'exécution de programmes de sécurité industrielle, elle veille à la sauvegarde de l'information et des biens classifiés et protégés du gouvernement et à la protection des biens contrôlés contre la possession, l'examen ou le transfert non autorisés pendant qu'ils sont sous la garde d'entreprises privées.

Avantages pour la population canadienne

Pour répondre aux besoins de la population canadienne en ce qui a trait aux renseignements sur les lois, les politiques, les programmes et les services, TPSGC offre, par l'entremise des Services d'information, diverses voies d'accès, comme la *Gazette du Canada*, Éditions et Services de dépôt et le Programme des expositions. Nous offrons des services intégrés d'appui et de gestion des programmes aux ministères et aux organismes qui ont recours aux systèmes administratifs ministériels partagés. Nous fournissons également des services en matière de ressources humaines par l'entremise d'Intégration des services partagés pour appuyer la prestation de services et l'exécution de programmes davantage efficaces, efficients et durables à la population canadienne. Par ailleurs, TPSGC entreprend différentes activités par l'entremise du Programme de sécurité industrielle dans le but de protéger les marchandises contrôlées et les biens de nature délicate du gouvernement, en collaboration avec divers organismes d'application de la loi. Le Programme permet de traiter les attestations de sécurité du personnel, de veiller à ce que les

clauses de sécurité requises soient comprises dans les contrats attribués par TPSGC et par d'autres ministères ainsi que d'enregistrer et d'inspecter les entreprises pour s'assurer qu'elles respectent les exigences en matière de sécurité.

Réalisations importantes

TPSGC a mené des activités de rayonnement pour la *Gazette du Canada* et Éditions et Services de dépôt en vue de faire connaître ces programmes et de s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits. Par exemple, des représentants de la *Gazette du Canada* ont participé à un certain nombre d'activités visant à faire connaître le rôle du Parlement à titre d'institution démocratique, comme la Conférence juridique canadienne et Expo 2008 de l'Association du Barreau canadien et le Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire canadienne. Éditions et Services de dépôt a également mené plusieurs activités de rayonnement, comme 24 visites de bibliothèques situées partout au Canada et la participation à de nombreux salons du livre et événements spéciaux. Quant à lui, le Programme des expositions s'est concentré sur des activités internes en vue de s'assurer que la population canadienne a accès à des communications gouvernementales cohérentes lors d'événements, tout en augmentant le taux de conformité à la politique relative aux communications du gouvernement. Par exemple, on a formé le Comité consultatif interministériel des expositions du gouvernement du Canada dans le cadre du Programme des expositions pour favoriser une approche stratégique concernant les expositions, et ce, à l'échelle gouvernementale.

Par l'entremise d'Intégration des services partagés, TPSGC a mis en œuvre deux initiatives importantes harmonisées avec les priorités du gouvernement. La fiche de paye électronique des employés, utilisée dans le Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada, facilitera le passage des conseillers en rémunération vers un processus électronique. En outre, le passeport de l'employé pour le Système d'information sur les ressources humaines facilitera le transfert électronique sécurisé du dossier des RH d'un employé d'un ministère à un autre. Par ailleurs, TPSGC a augmenté le niveau de normalisation en ce qui a trait au Système intégré des finances et du matériel, ce qui permettra au gouvernement du Canada d'utiliser les dernières technologies en vue d'améliorer l'intégration des systèmes et les fonctions intégrées d'établissement de rapports.

TPSGC a renforcé ses services de sécurité industrielle en mettant en œuvre un programme d'assurance de la qualité. Grâce à ce programme, on a réalisé un examen de la qualité du Programme des marchandises contrôlées de TPSGC, et un suivi est prévu pour l'exercice à venir. Nous avons également coordonné la contribution de douze ministères dans le cadre de l'examen du Programme pour s'assurer que ce dernier continue de satisfaire aux besoins en matière de sécurité de la population canadienne. En outre, nous avons réalisé un examen de la sécurité en ce qui a trait aux dossiers contractuels actifs. En plus de confirmer que les bonnes procédures sont respectées, l'examen aide TPSGC à renforcer la sécurité des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. TPSGC continue de participer à des forums internationaux et à des discussions bilatérales en vue d'aider les entreprises canadiennes à entrer en concurrence pour obtenir des contrats classifiés ou de nature délicate attribués par des gouvernements étrangers.

Leçons tirées

En mettant en œuvre les deux nouvelles initiatives d'Intégration des services partagés, TPSGC continue de simplifier ses services et de faire avancer le programme de modernisation du gouvernement, ce qui lui permet d'augmenter les gains en efficience et d'améliorer la prise de décisions ainsi que la cohérence des rapports produits. Grâce à nos efforts de rayonnement, nous continuerons de renforcer nos relations avec nos clients en vue de mieux répondre à leurs attentes en matière de services.

Dépenses de 2008-2009 — Services d'information

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	62,3	83,2	82,3
Moins : Recettes disponibles	31,0	40,4	40,4
Dépenses nettes	31,3	42,8	41,9

Remarque: L'écart positif entre les autorisations totales et les dépenses réelles est principalement attribuable à l'incidence de l'exercice de restriction des dépenses mis en œuvre après l'examen de mi-année.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les Canadiens et Canadiennes ont accès à de l'information gouvernementale sur les lois, les règlements, les priorités, les programmes et les services.	Pourcentage des clients et des Canadiens et Canadiennes satisfaits des services d'information (qualité et taux d'utilisation des services).	80 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Données non disponibles* En raison de la réduction des dépenses en recherche sur l'opinion publique, les sondages sur la satisfaction de la clientèle n'ont pas été menés.
L'information et les biens gouvernementaux classifiés et protégés sont sauvegardés, et les marchandises contrôlées sont protégées pendant qu'elles sont confiées à des entreprises du secteur privé.	Pourcentage des services de sécurité industrielle fournis conformément aux normes de service établies.	75 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Avec un résultat de 78 %, TPSGC a surpassé le niveau de rendement visé relativement à cette priorité, ce qui signifie que nos efforts renforcent la capacité du Programme de sécurité industrielle et que les activités d'assurance de la qualité mènent à une prestation améliorée des services. Remarque : L'objectif a été fixé à 75 % en raison de la période de 12 à 18 mois requise pour recruter le personnel nécessaire au Programme de sécurité industrielle; cet objectif sera réexaminé au cours du prochain exercice.
Les organisations fédérales bénéficient de services de soutien de haute qualité et abordables relativement aux systèmes administratifs ministériels partagés.	Pourcentage des clients satisfaits des services fournis par Intégration des services partagés.	80 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Avec un résultat de 87,5 %, TPSGC surpasse le niveau de rendement prévu relativement à cette priorité. Le fait que 100 % de nos clients ont signé de nouveau leurs protocoles d'entente constitue une bonne indication que nous avons satisfait à leurs exigences.

12. Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada

Cette activité de programme fournit, à titre facultatif et selon le principe du recouvrement des coûts, des services de conseils et de vérification aux ministères et aux organismes fédéraux et, sur demande, aux gouvernements provinciaux, territoriaux et autochtones et aux administrations municipales au Canada, de même qu'aux gouvernements étrangers et aux organismes internationaux.

Services de conseils

Avantages pour la population canadienne

Les Services de conseils du gouvernement (SCG) de TPSGC offrent des services de conseils de haute qualité pour aider les ministères et les organismes clients à améliorer l'exécution de leurs programmes de base, et ce, de manière plus efficiente et rentable, leur permettant ainsi de réaliser des économies et d'assurer une utilisation optimale de l'argent des contribuables canadiens.

Les services offerts par les SCG comprennent notamment des tâches de nature confidentielle et délicate, la préparation de documents gouvernementaux comme des présentations au Conseil du Trésor et des mémoires au Cabinet, l'élaboration de propositions législatives et de projets de règlements, le soutien aux litiges ainsi que la formulation de conseils et de solutions du point de vue du secteur public.

Réalisations importantes

Le dernier exercice a été une importante période de transition pour les SCG. Nous avons mis en œuvre un nouveau modèle opérationnel pour la prestation de services de conseils de base en matière de gestion. Nous avons diffusé de nouveaux documents de communication et de rayonnement. Nous avons activement fait la promotion de nos services en faisant appel à nos clients lors de forums de discussion et de groupes de travail en vue de faire connaître la valeur de nos services de conseils. Nous avons mis en œuvre un nouveau programme d'assurance de la qualité en vue d'améliorer la qualité de nos services de conseils et d'appuyer le transfert des connaissances.

Nous avons également élaboré des méthodes normalisées visant à améliorer la cohérence de la prestation des services de base.

Nous avons réalisé 218 projets de consultation en matière de gestion, dont la valeur totale est évaluée à environ 17 millions de dollars. Plus de 82 % de nos clients ont affirmé que nos services avaient amélioré la gestion et les activités de leur organisation. Il est également important de noter qu'en augmentant nos recettes et en maîtrisant nos frais généraux, nous avons été en mesure de recouvrer la totalité des coûts des SCG.

Leçons tirées

Le nouveau modèle opérationnel nous a permis de fournir nos services de consultation de base en matière de gestion de manière plus efficace aux ministères et aux organismes, tout en parvenant à atteindre l'autonomie financière. Les exercices d'assurance de la qualité nous ont permis d'offrir des services davantage cohérents et efficients ainsi que conformes aux besoins et aux attentes des clients.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales et internationales ont accès à des services de conseils de qualité en matière de gestion afin d'améliorer les activités gouvernementales.	Pourcentage de clients qui ont affirmé que le travail des SCG a contribué à améliorer la gestion et/ou les activités de leur organisation.	65 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Avec un résultat de 82 %, TPSGC a surpassé le niveau de rendement prévu relativement à cette priorité. On a utilisé un système de rétroaction sur les projets pour évaluer la mesure dans laquelle les projets ont satisfait aux exigences des clients. Il s'agit d'une bonne indication que le nouveau modèle opérationnel aide les SCG à fournir leurs services de manière efficace.

Services de vérification

Avantages pour la population canadienne

Services de vérification Canada (SVC) de TPSGC contribue de manière significative à l'amélioration de la gestion et de la responsabilisation du secteur public. Pour ce faire, il offre des services de qualité opportuns de vérification, de certification et de comptabilité à leurs clients du secteur public. Nous adoptons des normes et des pratiques de vérification professionnelle cohérentes à l'échelle du gouvernement pour appuyer le cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement.

Réalisations importantes

Les clients de SVC ont affirmé qu'ils ont été extrêmement satisfaits du niveau des services de vérification qu'ils ont reçus. SVC a mis en œuvre une fructueuse campagne de recrutement en vue d'attirer de nouveaux professionnels de la vérification et de la comptabilité. Grâce à nos activités de promotion, nous avons réussi à établir des relations avec de nouveaux clients.

Leçons tirées

En raison de la dépendance de notre organisation envers les priorités changeantes du gouvernement ainsi que de nos importants investissements dans les pratiques professionnelles et les activités de recrutement, SVC a subi de considérables pressions financières. Nous réalisons actuellement un examen approfondi du modèle de financement pour trouver le mécanisme de financement approprié en vue d'assurer une stabilité financière à long terme.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Services de vérification	Pourcentage de temps de travail facturable moyen par employé.	80 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Non atteint* Au cours de l'exercice, nous avons atteint un taux d'utilisation de 49 %.
Les organisations fédérales ont accès à des services de vérification et de certification qui leur donnent l'assurance que leurs programmes, politiques et procédures ont été vérifiés conformément aux normes appropriées.	Pourcentage de clients qui affirment que les services de certification répondent à leurs besoins (qualité, respect des délais et valeur du service).	90 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Au cours de l'exercice, 94 % des clients étaient d'avis que nos services avaient répondu à leurs besoins.

Dépenses de 2008-2009 — Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	48,9	47,1	37,7
Moins : Recettes disponibles	48,9	43,4	34,0
Dépenses nettes	-	3,7	3,7
Les montants indiqués pour le Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada sont fondés sur la comptabilité de caisse modifiée.			

13. Services linguistiques

Cette activité de programme fournit des services linguistiques, tels que des services de traduction, de révision, d'interprétation et de terminologie, en vue de permettre au Parlement de fonctionner dans les deux langues officielles. Elle offre des services d'interprétation de conférences dans les deux langues officielles et dans toute autre langue aux organisations judiciaires et fédérales, et s'occupe de la normalisation terminologique dans la fonction publique fédérale. Son mandat est énoncé dans la *Loi sur le Bureau de la traduction*.

Avantages pour la population canadienne

Le Bureau de la traduction de TPSGC aide le gouvernement à communiquer, en temps opportun, des renseignements de grande qualité à la population canadienne dans les deux langues officielles et dans plus de 100 langues autochtones ou étrangères. Tous citoyens peuvent ainsi participer activement à la société multiculturelle du pays et accéder aux programmes et services du gouvernement fédéral, et ce, peu importe leur origine culturelle ou leur langue. La structure de service commune et centralisée du Ministère pour les services linguistiques (traduction, interprétation et autres) lui permet de gérer une masse critique de langagiers en vue de fournir le meilleur service possible au gouvernement, de respecter les priorités gouvernementales et d'assurer une saine intendance au profit de la population canadienne.

Réalisations importantes

Les services linguistiques fournis par le Bureau de la traduction ont permis au Parlement de fonctionner dans les deux langues officielles. Plus précisément, le Bureau de la traduction a fourni des services de traduction et d'interprétation dans le cadre de plus de 1 200 sessions de la Chambre des communes, du Sénat et de divers comités parlementaires.

Par ailleurs, le Ministère a renforcé ses partenariats techniques et opérationnels avec le Parlement afin d'accroître le niveau d'intégration lié au système de production de documents de la Chambre des communes. En réduisant les délais d'achèvement des traductions, le Bureau de la traduction s'est assuré que la population canadienne a rapidement accès aux débats parlementaires. L'objectif ultime consiste à les publier sur Internet en moins de 24 heures de production.

De plus, le Ministère a obtenu des fonds pour la conception du Portail linguistique du gouvernement du Canada. Grâce à ce dernier, tous les Canadiens et Canadiennes pourront utiliser gratuitement TERMIUM®, la banque de données terminologiques et linguistiques du Bureau de la traduction. En outre, le Bureau de la traduction a joué un rôle important lors de grands forums langagiers nationaux et internationaux ainsi qu'au sein de comités et de réseaux de normalisation, comme l'Organisation internationale de normalisation (ISO).

Leçons tirées

Afin que la population canadienne dispose du meilleur accès possible aux travaux de la Chambre des communes, du Sénat et des comités, le Parlement utilise des outils et des technologies de pointe. En raison de son haut niveau d'intégration

avec le système de production de documents parlementaires, le Bureau de la traduction devra prévoir de plus en plus les besoins du Parlement tout en tenant compte des contraintes et des exigences ministérielles. Le Bureau de la traduction a poursuivi les efforts qu'il a entrepris au cours des dernières années en vue de renouveler son effectif, par le biais de son programme de partenariat avec les universités, de ses activités de recrutement postsecondaire et de son programme d'apprentissage interne.

Dépenses de 2008-2009 — Services linguistiques			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	55,3	68,6	60,9
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	55,3	68,6	60,9

Le Fonds renouvelable du Bureau de la traduction fournit des services à la Direction de l'interprétation des conférences et à la Direction de la normalisation terminologique et recouvre les recettes à partir de son propre crédit de fonctionnement. Par conséquent, les dépenses brutes ainsi que les recettes disponibles du Fonds renouvelable incluent une portion des dépenses nettes inscrites dans les activités de programme de Services linguistiques et Intendance linguistique. Deux présentations au CT ont été approuvées durant l'exercice 2008-2009 pour du financement additionnel. La première présentation pour la Feuille de route–Dualité linguistique, accordait 1,7 million de dollars au crédit 1-Régulier de fonctionnement et la deuxième accordait 6,1 millions de dollars de financement additionnel à l'affectation à but spécial des Services linguistiques. De plus, une somme de 3,5 millions de dollars a également été approuvée par le CT pour financer les augmentations de salaires liées à la signature des conventions collectives. Les dépenses réelles des Services linguistiques incluent 29 millions de dollars pour les services de traduction et interprétation parlementaire qui fonctionnent sous une affectation à but spécial et 31,9 millions de dollars pour les services de terminologie et d'interprétation des conférences sous le crédit 1Régulier de fonctionnement.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Le Parlement et les organisations fédérales sont en mesure de préserver le statut égalitaire des deux langues officielles et d'offrir des services en langues non officielles.	Pourcentage des clients qui sont satisfaits des services linguistiques (établi au moyen de l'Outil de mesures communes).	97 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Données non disponibles* En raison de la réduction des dépenses en recherche sur l'opinion publique, les sondages sur la satisfaction de la clientèle n'ont pas été menés.
	Taux de croissance de la collection terminologique et linguistique.	5 % à atteindre d'ici le 31 mars 2010	**État :** *Non atteint* Cet indicateur est en cours d'évaluation afin de déterminer s'il est possible de compiler les données pertinentes et d'évaluer leurs incidences sur les résultats prévus.

14. Fonds renouvelable du Bureau de la traduction

Cette activité de programme fournit, selon le principe du recouvrement des coûts, des services linguistiques, comme des services de traduction, de révision et d'infolangagerie, aux organisations judiciaires et fédérales et, sur demande, aux autres gouvernements du Canada et aux organismes internationaux. Son mandat est énoncé dans la *Loi sur le Bureau de la traduction*.

Avantages pour la population canadienne

La structure de service commune et centralisée du Ministère pour les services linguistiques (traduction, interprétation et autres) lui permet de gérer les langagiers canadiens. Par conséquent, TPSGC peut offrir le meilleur service possible au gouvernement, respecter les priorités gouvernementales et assurer une saine intendance au profit de la population canadienne.

Réalisations importantes

Pour 2008-2009, nos recettes se chiffrent à 206,2 millions de dollars, ce qui correspond à une baisse de 4,2 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse s'explique par le changement apporté au mécanisme de financement du Bureau de la traduction. Les dépenses nettes du Fonds renouvelable s'élèvent à 4,7 millions de dollars. Un revenu de 34,6 millions de dollars est maintenant géré au moyen d'une affectation à but spécial.

Par l'intermédiaire du Bureau de la traduction, TPSGC a fourni, selon le principe du recouvrement des coûts, des services linguistiques de qualité aux organisations fédérales, ce qui leur a permis de fonctionner dans les deux langues officielles et dans diverses langues autochtones et étrangères. Plus précisément, les quelque 60 points de service du Bureau de la traduction au Canada ont traduit plus de 1,65 million de pages. Afin d'améliorer l'intégration de ses services et ses relations avec les clients, le Bureau de la traduction a affecté 608 traducteurs et en a détaché 74 auprès de ses clients.

Afin de répondre à la demande de service accrue, le Bureau de la traduction utilise des outils de travail automatisés qui visent à augmenter la productivité. Tous les points de service du réseau de TPSGC utilisent un logiciel de mémoire de traduction. Dans l'ensemble, 33 des 51 points de service du Bureau de la traduction utilisent un logiciel de mémoire de traduction, c'est-à-dire 80 % des traducteurs. Nous avons aidé les employés à s'adapter aux changements culturels et technologiques associés aux nouveaux processus de travail, ce qui nous a permis de réaliser des gains d'efficience et d'améliorer la qualité et l'uniformité de nos services.

Leçons tirées

Le Ministère doit composer avec la demande accrue pour les services de traduction et d'interprétation, avec le nombre limité d'employés

qualifiés et avec la pression grandissante d'offrir le meilleur rapport qualité-prix. Pour surmonter ces défis, TPSGC intègre la technologie dans ses procédures opérationnelles en vue d'augmenter sa productivité et d'optimiser ses frais d'exploitation. L'intégration des technologies langagières et des outils de travail nécessitera un engagement ferme à l'égard de la gestion du changement. Bien que les technologies dans lesquelles le Ministère a investi n'en soient encore qu'à l'étape de la mise en œuvre ou de la conception, TPSGC s'attend à ce qu'elles entraînent d'importantes économies, tant pour le Ministère que pour les clients.

Dépenses de 2008-2009 — Fonds renouvelable du Bureau de la traduction			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	212,7	229,5	210,9
Moins : Recettes disponibles	210,7	222,9	206,2
Dépenses nettes (Remarque 1)	2,0	6,6	4,7

Le Fonds renouvelable du Bureau de la traduction fournit des services à la Direction de l'interprétation des conférences et à la Direction de la normalisation terminologique et recouvre les recettes à partir de son propre crédit de fonctionnement. Par conséquent, les dépenses brutes ainsi que les recettes disponibles du Fonds renouvelable incluent une portion des dépenses nettes inscrites dans les activités de programme de Services linguistiques et Intendance linguistique. Les dépenses prévues ont été amendées lors de la préparation du plan d'affaires quinquennal afin de refléter une hausse des revenus et des dépenses, en incluant des investissements stratégiques, tel qu'approuvé lors du processus de la mise à jour annuelle des niveaux de référence 2009-2010. Les dépenses réelles démontrent que les ressources humaines et financières utilisées pour les services de traduction et d'interprétation parlementaire ont été transférées du Fonds renouvelable du Bureau de la traduction au crédit d'affectation à but spécial des Services linguistiques. Les ressources nettes utilisées sont inférieures de 1,9 million de dollars principalement en raison des mesures de restrictions des dépenses mises en œuvre dans le Ministère au cours du dernier trimestre de l'année.

Remarque 1 : Les montants indiqués pour le Fonds renouvelable du Bureau de la traduction sont fondés sur la comptabilité de caisse modifiée.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales et parlementaires sont en mesure de respecter leurs obligations en matière de langues officielles et d'utiliser des langues non officielles.	Pourcentage des clients qui sont satisfaits des services linguistiques (établi au moyen de l'Outil de mesures communes).	85 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Données non disponibles* En raison de la réduction des dépenses en recherche sur l'opinion publique, les sondages sur la satisfaction de la clientèle n'ont pas été menés.
	Pourcentage de la part du marché.	69 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	

15. Services d'écologisation des opérations gouvernementales

Cette activité de programme offre une panoplie de services à TPSGC et aux clients interministériels. Elle apporte un soutien direct à la mise en œuvre des objectifs du gouvernement en matière d'environnement et de développement durable en contribuant à l'atteinte d'avantages sociaux et environnementaux. Les services comprennent un soutien technique à la prévention de la pollution et à l'assainissement des sites contaminés, la conception d'immeubles durables, l'évaluation environnementale et la gestion des eaux usées. Ces services sont offerts, à titre facultatif et selon le principe du recouvrement des coûts, à l'échelle nationale au moyen du Fonds renouvelable des services immobiliers.

Cette activité de programme est actuellement consacrée entièrement au Projet d'assainissement des étangs de goudron et du site des fours à coke de Sydney.

Avantages pour la population canadienne

Ce projet est une initiative commune des gouvernements fédéral et provincial visant à assainir environ 100 hectares de terrain contaminé à la suite d'un siècle de fabrication d'acier au Cap-Breton. Le Projet appuie l'initiative de développement durable du gouvernement fédéral et tient compte des aspects environnementaux, sociaux et économiques de la région de Sydney. Le Projet procurera des avantages environnementaux, économiques et sociaux aux Néo-Écossais, aux collectivités des Premières nations et à l'ensemble de la population canadienne. De nouveaux terrains pourront être exploités dans le centre-ville de Sydney, ce qui contribuera à la revitalisation du secteur en proie au marasme économique.

Réalisations importantes

L'étape de conception de plusieurs éléments du Projet a avancé de manière fructueuse. Le Projet est toujours en voie de respecter le budget approuvé. De plus, TPSGC continue de gérer ses responsabilités découlant du protocole d'accord fédéral-provincial daté du 12 mai 2004.

Les travaux de solidification et de stabilisation d'un ancien bassin de refroidissement ont été désignés comme un élément du Projet réservé aux Premières nations. Cet élément a été mené à bien par plusieurs entreprises autochtones de la région. Ces dernières ont pu, grâce à cet élément, améliorer leur capacité et, ainsi, proposer une soumission dans le cadre d'autres possibilités d'affaires.

En raison de la réussite de l'élément du bassin de refroidissement, le gouvernement du Canada, la province de la Nouvelle-Écosse et les Premières nations Mi'kmaq du Cap-Breton ont établi une stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones. Cette stratégie énonce les éléments du Projet qui sont réservés à des entreprises autochtones, éléments dont la valeur totale s'élève à environ 19 millions de dollars.

Le 7 mars 2009, le Ministère a annoncé, en collaboration avec la province de la Nouvelle-Écosse, l'attribution du contrat relatif à l'élément TP6A du Projet. Ce contrat, qui est le premier important contrat d'assainissement attribué dans le cadre du Projet, changera le paysage de Sydney. L'élément TP6A consiste à dériver le cours de deux ruisseaux qui se jettent dans les étangs de goudron et à pomper l'eau autour des étangs pour la diriger vers le port de Sydney. Cet élément consiste aussi à isoler trois zones de travail dans les étangs de goudron nord et sud en prévision des travaux de solidification et de stabilisation. Le contrat a été attribué à une coentreprise formée d'une entreprise autochtone de la région et d'une entreprise de construction de la Nouvelle-Écosse. Grâce à l'expérience qu'elle a acquise pendant l'élément du bassin de refroidissement, l'entreprise autochtone a pu proposer une soumission et décrocher le contrat relatif à l'élément TP6A, qui n'était pas réservé aux entreprises autochtones. La valeur du contrat était de 37,6 millions de dollars.

Leçons tirées

En raison de la surveillance et de l'évaluation continue des risques réalisées par le Ministère, la province de la Nouvelle-Écosse a fait appel aux services d'une tierce partie, un cabinet-conseil national, pour mener une vérification opérationnelle de l'Agence des étangs de goudron de Sydney, qui était responsable de la mise en œuvre du Projet. La vérification visait à évaluer la capacité de l'Agence à terminer le Projet dans le respect du calendrier et du budget établis. La vérification a confirmé les préoccupations de TPSGC et a entraîné un changement dans la direction de l'Agence.

Dépenses de 2008-2009— Services d'écologisation des opérations gouvernementales

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	57,0	54,4	15,9
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	57,0	54,4	15,9

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est dû aux décisions liées aux plans et à l'ingénierie qui ont été modifiés. En raison de ces modifications, plusieurs soumissions et plans majeurs ont été retardés afin de régler les questions. Cette situation a entraîné une diminution des éléments de construction réduisant les dépenses relatives à la supervision de la construction, au contrôle de la pollution atmosphérique, aux assurances, au travail du consultant en assurance de la qualité et aux activités de l'ingénieur indépendant.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Le Projet et ses éléments sont réalisés dans le respect des délais, du budget et de la portée des travaux (les changements aux délais, au budget et à la portée des travaux sont gérés) et les risques inhérents aux travaux d'assainissement sont gérés.	Atteinte des jalons du Projet, respect du calendrier, du budget et de la portée des travaux (les changements sont gérés), qualité des produits livrables selon les normes du Projet, tenue à jour de la stratégie de gestion des risques et mise en œuvre en temps opportun des activités d'atténuation.	100 %; continu jusqu'en 2014	**État :** *Atteint* L'étape de conception de plusieurs éléments du Projet a progressé de manière fructueuse. Le Projet est toujours en voie de respecter le budget approuvé, et TPSGC continue de gérer ses responsabilités découlant du protocole d'accord fédéral-provincial daté du 12 mai 2004.
Les normes (pour la qualité de l'air, de l'eau et des sols et pour la santé et la sécurité) sont définies, surveillées et respectées, et les composantes environnementales font	Établissement de normes de surveillance de l'air, de l'eau, des sols, de la santé et de la sécurité (par exemple les normes réglementaires et contractuelles), respect des normes établies et des changements apportés aux conditions de base dans les	100 %; continu jusqu'en 2014	**État :** *Atteint* Le Comité de gestion de l'environnement continue de se réunir tous les mois afin d'assurer une surveillance et de donner des conseils sur le contrôle continu. Un plan de contrôle continu vise à assurer la conformité aux règlements pertinents. Les données de contrôle sont transmises périodiquement à la population par

l'objet d'une surveillance régulière et les incidences sont atténuées.	composantes environnementales importantes qui ont été déterminées.		l'intermédiaire du site Web de l'Agence des étangs de goudron de Sydney, à http://www.tarpondscleanup.ca/.
La collectivité est informée, comprend le Projet et ses objectifs, et appuie les efforts d'assainissement.	Transmission, en temps opportun, de renseignements pertinents sur les travaux d'assainissement au public, aux entreprises locales et aux autres intervenants, importance et nature de la participation de la collectivité aux efforts d'assainissement, tendances dans la nature de la rétroaction de la collectivité en ce qui a trait aux travaux d'assainissement, reportages positifs dans les médias sur les travaux d'assainissement et évolution positive de l'opinion de la collectivité et de l'appui au Projet.	100 %; continu jusqu'en 2014	**État :** *Atteint* Le gouvernement du Canada, la province de la Nouvelle-Écosse et les Premières nations Mi'kmaq du Cap-Breton ont établi une stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones. Le Comité de liaison communautaire continue de se réunir tous les mois afin de transmettre l'information à plus grande échelle. Un rapport trimestriel, intitulé *Cleanup Times*, est distribué au sein de la collectivité. La collectivité locale continue d'être mobilisée grâce à des activités « portes ouvertes ». De plus, les intervenants peuvent se renseigner sur le Projet, y compris sur les futures possibilités d'affaires, en consultant le site Web de l'Agence des étangs de goudron de Sydney.

Résultat stratégique : Saine intendance

En 2008-2009, TPSGC a entrepris un certain nombre d'initiatives importantes sous la forme d'activités de programmes à l'appui de son objectif stratégique de saine intendance. La population canadienne tire profit d'une saine intendance puisqu'elle se traduit par la responsabilisation, l'équité et la transparence des activités du Ministère.

Nous comptons neuf activités de programme liées à la saine intendance :

16. Intendance des biens immobiliers
17. Intendance de l'approvisionnement
18. Intendance de l'infrastructure des technologies de l'information
19. Intendance du receveur général
20. Intendance de la paye de la fonction publique
21. Intendance des pensions de la fonction publique
22. Intendance de l'information
23. Intendance linguistique
24. Intendance de l'écologisation des opérations gouvernementales

16. Intendance des biens immobiliers

Cette activité de programme offre un leadership stratégique et une gestion proactive des ressources et des biens immobiliers à l'appui de la prestation des programmes gouvernementaux.

Avantages pour la population canadienne

Les organisations fédérales et la population canadienne profitent d'un programme de services immobiliers dont la prestation est fondée sur des principes de prudence, de probité, d'optimisation des ressources et de développement durable.

Réalisations importantes

Le Ministère a fait appel à ses bureaux régionaux pour qu'ils parrainent la prestation d'un portefeuille immobilier géré efficacement et de services de qualité aux autres ministères fédéraux dans certains segments de marché. Des analyses de rentabilisation portant sur six segments de marché (laboratoires, installations protégées, sites contaminés, locaux à bureaux, biens à vocation culturelle et biens de transport) ont été réalisées. Ces analyses, qui ont cerné des possibilités pour les segments, permettront au Ministère de tirer parti de sa capacité et d'améliorer la prestation de services aux clients.

En outre, grâce à la mise en œuvre de stratégies d'atténuation rigoureuses, TPSGC a accompli des progrès dans les principaux secteurs de risque des activités immobilières. De plus, le Ministère a collaboré avec la Direction générale de la surveillance afin d'intégrer davantage la gestion des risques et de la qualité dans la culture immobilière. À cette fin, le Ministère a conçu une formation sur la gestion des risques ainsi que des outils d'évaluation des risques. Le Ministère a aussi accompli des progrès dans la mise en œuvre d'un plan d'action, d'une durée de trois à cinq ans, visant à intégrer complètement les pratiques de gestion des risques dans les activités immobilières.

Leçons tirées

TPSGC a apporté des améliorations à ses processus d'établissement de rapports. Ces améliorations renforceront la responsabilisation et faciliteront l'établissement de rapports.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance des biens immobiliers			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	41,0	71,2	54,4
Moins : Recettes disponibles	1,1	1,9	1,9
Dépenses nettes	39,9	69,3	52,5

L'écart de 14,4 millions de dollars entre les autorisations totales et les dépenses réelles est attribuable à du financement pour les conventions collectives reçu en fin d'exercice financier et non utilisé. Le solde est en grande partie attribuable à l'exercice de restriction des dépenses provenant des mesures de restriction budgétaire visant à reporter toutes dépenses non discrétionnaires afin de contribuer à l'atteinte d'un budget équilibré au niveau du Ministère.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales et la population canadienne profitent d'un programme de services immobiliers dont la prestation est fondée sur des principes de prudence, de probité, d'optimisation des ressources et de développement durable.	Nombre de mètres carrés louables par équivalent temps plein.	18,9 à atteindre d'ici le 31 mars 2010	**État :** *Atteint en grande partie* Les travaux visant à atteindre l'objectif de 19,3 m^2 par employé avancent comme prévu. Nous continuons de réduire notre superficie louable grâce à l'application rigoureuse des normes d'aménagement et de gestion des locaux du gouvernement du Canada. Une des difficultés qu'éprouve le Ministère dans la poursuite de cet objectif est le fait qu'il s'agit peut-être de la solution la moins coûteuse pour l'État, et ce, pour un certain nombre d'accords d'occupation qui doivent être renouvelés sur place à un taux d'utilisation plus élevé plutôt que de déménager le client dans d'autres locaux qui respectent les limites relatives à l'attribution des locaux. (Le ratio de 19,5 m^2 par employé a été atteint le 30 septembre 2008.)
	Pourcentage des projets mis en œuvre selon le Plan du portefeuille national (plan quinquennal).	100 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en partie* Le Ministère a mis en œuvre 7 de ses 12 projets (58 %) selon le Plan du portefeuille national. Des changements dans le financement des biens immobiliers du secteur privé ont obligé le Ministère à apporter d'importantes modifications aux stratégies d'atténuation des risques inhérents aux projets ainsi qu'à l'optimisation des ressources de l'État. Ces modifications ont entraîné la réévaluation des analyses de rentabilisation connexes à plusieurs investissements importants de l'État, pour lesquels nous envisagions une réalisation au moyen de modèles de partenariats public-privé, ce qui a causé des retards dans l'achèvement des documents d'approbation.
	Pourcentage des projets qui respectent les délais, la portée et le budget (projets de plus d'un million de dollars relatifs aux locaux et aux avoirs fédéraux, grands projets de l'État et projets des autres ministères).	70 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* Un taux de 91 % a été obtenu en raison d'une utilisation accrue du Système national de gestion de projet.

17. Intendance de l'approvisionnement

Cette activité de programme comprend la politique d'approvisionnement, l'assurance de la qualité des contrats, le perfectionnement professionnel, l'évaluation du rendement des fournisseurs et d'autres activités de gestion et d'administration à l'appui de la réalisation du programme.

Avantages pour la population canadienne

En cernant les possibilités de saine intendance grâce à l'amélioration des processus et à la gestion efficace des risques, et ce, sans compromettre sa capacité d'adaptation aux besoins des clients, le Ministère s'assure d'offrir des services d'approvisionnement efficients et stratégiques. De plus, TPSGC s'efforce d'offrir un accès équitable aux marchés publics aux fournisseurs et aux entreprises, y compris les petites et moyennes entreprises (PME).

Réalisations importantes

TPSGC a axé ses efforts, par l'intermédiaire de consultations auprès des fournisseurs, sur l'élimination des obstacles aux affaires, sur le renforcement du rayonnement et du soutien, et sur l'amélioration de l'accès et des outils en ligne ainsi que de la transparence. Le Ministère a cerné 60 obstacles et en a éliminé la moitié.

Le Bureau des petites et moyennes entreprises (BPME) a examiné plus de 100 instruments d'approvisionnement afin de s'assurer que les PME ont un accès juste au Marché en direct du gouvernement du Canada. Les PME ont augmenté leur part des contrats attribués à des entreprises canadiennes; elle est passée de 43 % en 2005-2006 à 49 % en 2007-2008. En avril 2009, TPSGC a attribué des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement relatifs à des services d'aide temporaire à 125 fournisseurs qualifiés, et ce, afin de répondre aux besoins des ministères et organismes situés dans le Secteur de la capitale nationale. Près de 90 % des fournisseurs qualifiés étaient des PME, qui s'assuraient ainsi de jouer un rôle clé dans la prestation de services aux ministères fédéraux.

TPSGC a retenu plus de 200 entreprises, dont 72 % sont des PME, pour les Services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT). Les SPICT, une méthode d'approvisionnement du Ministère, ont contribué à la réduction du nombre de mécanismes d'approvisionnement utilisés, ce qui a entraîné des gains d'efficience et la réduction de la durée des périodes d'invitation à soumissionner pour les services professionnels en informatique.

Le programme de rayonnement du BPME de TPSGC vise les PME de l'ensemble du pays par l'intermédiaire des six bureaux régionaux. Ces bureaux viennent en aide à près de 18 000 personnes ou représentants d'entreprises grâce à de la formation, à des séminaires et aux services d'aide accessible par téléphone ou par courrier électronique.

De plus, TPSGC a lancé une initiative nommée « Partenaires du renouvellement » en vue d'assurer la mobilisation continue du personnel chargé des achats et de veiller à ce tous les secteurs de l'organisation recherchent des solutions et des conseils opérationnels. TPSGC a élaboré de solides assises pour l'analyse des politiques et le renouvellement des achats grâce au renforcement des capacités de recherche et d'analyse, à la collecte de renseignements sur son modèle opérationnel et sa structure de service et à la schématisation du processus d'approvisionnement actuel aux fins d'élaboration d'une approche de gestion des processus opérationnels.

Leçons tirées

Afin de garantir que la prise de décisions de TPSGC est fondée sur une analyse de qualité et harmonisée avec les priorités gouvernementales et les intérêts des intervenants, il faut améliorer la gouvernance et les consultations des intervenants.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance de l'approvisionnement

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	48,2	53,6	59,3
Moins : Recettes disponibles	1,9	3,2	3,2
Dépenses nettes	46,3	50,4	56,1

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles représente des dépenses réelles (licence reprographique de 2,6 millions de dollars) reflétées à l'intérieur des services d'approvisionnement et des frais salariaux plus élevés.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Le gouvernement du Canada entretient des relations positives et efficaces avec les fournisseurs, et ces derniers manifestent un intérêt accru pour les marchés publics et y participent davantage.	Pourcentage de plans d'achat (uniquement les dossiers sur la gestion des biens et des services) pour lesquels il y a eu des consultations poussées auprès des fournisseurs.	100 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint* Le Comité de gestion des biens et des services a été formé en décembre 2008. Depuis sa formation, le Comité a examiné et approuvé des plans de biens et de services portant sur une vaste gamme de marchandises allant du mobilier de bureau au matériel de laboratoire et aux satellites. Par ailleurs, 108 membres des équipes de biens et de services ont suivi une formation sur l'approvisionnement stratégique. Le Ministère a aussi donné six séances du cours « Introduction à la gestion des biens et des services », séances auxquelles ont assisté plus de 157 employés de divers ministères et organismes fédéraux.
	Pourcentage de l'augmentation du nombre de PME ayant reçu de l'aide du BPME.	16 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* En 2008-2009, le BPME est venu en aide à 23 000 personnes et représentants de PME. Cet indicateur de rendement devra être revu lorsqu'on élaborera la nouvelle version du cadre de mesure du rendement du programme. Il faudra notamment établir une base de référence et améliorer certains indicateurs, y compris celui-ci, afin que l'objectif connexe soit un nombre absolu plutôt qu'un pourcentage.
	Pourcentage de l'augmentation du nombre de fournisseurs inscrits afin de faire affaire avec TPSGC (doivent être admissibles à soumissionner).	8 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* 10 389 nouveaux fournisseurs se sont inscrits au service Données d'inscription des fournisseurs, ce qui représente une augmentation de 19,24 % entre 2007-2008 et 2008-2009. Pendant le prochain exercice, le programme sera axé sur l'amélioration des indicateurs de rendement, sur l'établissement de bases de références, sur la collecte de données et sur l'élaboration d'une stratégie de surveillance.

18. Intendance de l'infrastructure des technologies de l'information

Cette activité de programme fournit aux organismes fédéraux des conseils, un leadership et des rapports sur les activités de TI gouvernementales, de manière à favoriser la sauvegarde de l'information dans l'ensemble du gouvernement.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC veille à ce que les fonctionnaires aient les outils de TI appropriés pour offrir à la population canadienne les programmes et services auxquels ils s'attendent du gouvernement. Pour atteindre cet objectif et en mesurer le succès, TPSGC a établi un cadre de gestion et de contrôle pour l'achat, le développement, la mise en œuvre et le retrait de produits de TI.

Réalisations importantes

TPSGC a établi une structure officielle de gouvernance pangouvernementale dans les secteurs d'activité suivants : sécurité de la TI, environnement informatique réparti, centre de données et télécommunications. Ces secteurs d'activité disposent maintenant de comités de gestion, de comités consultatifs et de comités d'examen des produits, qui offrent une orientation et des conseils stratégiques pour une gamme complète de produits et de services.

Leçons tirées

TPSGC a pris des mesures pour améliorer l'intendance de ses biens de TI. L'organisation a notamment eu recours à une planification proactive à l'échelle du Ministère pour renforcer la gouvernance de la TI.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance de l'infrastructure de technologie de l'information			
Ressources financières (en millions de dollars)	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Dépenses brutes	22,8	146,1	143,0
Moins : Recettes disponibles	4,1	73,7	73,7
Dépenses nettes	18,7	72,4	69,3

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est attribuable à l'exercice de restriction des dépenses mis en place à la suite de l'examen de mi-année. L'augmentation du volume des ventes ainsi que la réallocation des coûts des services internes ont également contribué à augmenter le surplus des dépenses d'opérations. Les autorisations totales et les dépenses réelles sont harmonisées avec l'architecture des activités du programme (AAP) approuvée de 2008-2009 et, par conséquent, les services de gestion des applications sont inclus. Ils sont toutefois exclus des dépenses prévues.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les citoyens canadiens et les fonctionnaires profitent d'une gamme complète de produits d'infrastructure des TI certifiés et accrédités.	Indice de maturité des produits (sept critères : catalogue, prix ou modèle de prix, accord de niveau de service, comparaison, feuille de route, sécurité informatique et évaluation des facteurs relatifs à la vie privée).	Quatre (des sept) objectifs à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* 100 % des niveaux de rendement établis et des résultats prévus ont été atteints pendant l'exercice financier.

19. Intendance du receveur général

Cette activité de programme assure un soutien au Trésor et aux comptes du Canada (perception des recettes, opérations de gestion de la trésorerie, services de paiement, comptes publics, état mensuel des opérations financières et comptes centraux).

Avantages pour la population canadienne

La fonction de trésorerie du receveur général apporte une valeur ajoutée, grâce à la sécurité et à la fiabilité des paiements et en permettant aux ministères et aux organismes de réaliser leurs programmes, par l'émission des paiements et la perception des recettes.

La fonction de comptabilité centrale et d'établissement de rapports du receveur général contribue à la transparence du gouvernement du Canada et permet d'assurer l'intégrité des renseignements financiers que le gouvernement présente au Parlement et à la population canadienne.

Réalisations importantes

Par l'entremise du receveur général, TPSGC a exécuté des fonctions centrales et essentielles à la réalisation de la mission de l'ensemble du gouvernement en assurant la gestion des opérations du Trésor fédéral, en émettant et en réglant plus de 265 millions de paiements, en percevant les recettes des programmes et en remboursant les éléments de dette publique du gouvernement du Canada (flux de trésorerie total : 1,6 milliard de dollars).

Le receveur général a géré les services bancaires liés à la collecte de quelque 770 milliards de dollars en recettes brutes de programme; il a administré le remboursement d'éléments de dette publique, comme les bons du Trésor et les obligations d'épargne du Canada. De plus, le receveur général a géré et autorisé des paiements (paiements de grande valeur) de plus de 310 milliards de dollars pour des initiatives essentielles du gouvernement fédéral, comme les paiements de transfert aux provinces et les mesures actuelles visant à stimuler l'économie.

En 2008-2009, le receveur général a réussi à conclure de nouveaux contrats pour la plupart des services bancaires essentiels, notamment les services bancaires à l'étranger, le service de transfert électronique de fonds, le service de prélèvement automatique et le programme des cartes d'achat du gouvernement du Canada, en tirant avantage de nouveaux services et de nouvelles conditions plus efficaces.

Pour la dixième année consécutive, la vérificatrice générale a formulé une opinion favorable des énoncés financiers du gouvernement du Canada publiés dans les Comptes publics.

Leçons tirées

Les vérifications et les examens indépendants sont utilisés dans la gestion continue et dans le contrôle externe des opérations du receveur général, afin d'en assurer la pertinence, l'efficacité, l'efficience et la conformité aux politiques gouvernementales.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance du receveur général			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	144,7	153,0	138,8
Moins : Recettes disponibles	13,0	19,8	19,8
Dépenses nettes	131,7	133,2	119,.0

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles s'explique, d'une part, par le fait que 8,9 millions de dollars de dépenses sont enregistrées dans les services du receveur général alors que le budget est dans l'intendance du receveur général et, d'autre part, par la réallocation des coûts de services internes de 4,2 millions de dollars attribuée aux services du receveur général.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
L'intégrité du Trésor et des comptes du Canada est préservée au nom de la population canadienne.	Nombre de questions soulevées, à la suite des vérifications des comptes publics, au sujet du Trésor et des comptes du Canada.	0 à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* Aucune question n'a été soulevée à la suite des vérifications des comptes publics.
	Pourcentage des autorisations quotidiennes données à la Banque du Canada pour toutes les sorties de fonds du Trésor conformément au calendrier.	95 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Dépassement* En date du 31 mars 2009, 100 % des autorisations quotidiennes ont été données conformément au calendrier.
	Nombre moyen de jours ouvrables après la fin du mois pour produire le relevé mensuel des opérations financières.	Moyenne de 25 jours à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* Le receveur général a atteint son objectif et a produit le relevé mensuel des opérations financières en 25 jours ouvrables (moyenne annuelle).
	Pourcentage de rapprochement des chèques réalisés dans les 24 heures.	95 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en grande partie* L'objectif de 95 % n'a pas été atteint. Les opérations de rapprochement des chèques ont été réalisées dans les 24 heures, soit 91,6 % du temps. La modification du format et de la taille des chèques a ralenti le traitement des documents.
	Pourcentage des paiements émis conformément aux normes.	99,99 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* Des 265,2 millions de paiements émis, seuls 2 715 ont été envoyés en retard à Postes Canada, soit 0,001 % de tous les paiements émis.

20. Intendance de la paye fonction publique

Cette activité de programme administre les processus de paye du gouvernement, établit et entretient les systèmes informatiques et l'infrastructure nationale des bureaux de service, offre une formation et des conseils aux conseillers en rémunération dans les ministères et assure la liaison avec les conseillers en rémunération, le Secrétariat du Conseil du Trésor et les compagnies d'assurances à propos des régimes d'assurance.

Avantages pour la population canadienne

La mise en œuvre rapide par TPSGC des différentes conventions collectives, qui touchent plus de 332 500 employés, a permis d'assurer l'essor des collectivités où le gouvernement fédéral est un important employeur. De plus, les applications Web de la rémunération de TPSGC ont permis d'accroître l'efficacité des services de paye; elles ont contribué à rendre les services du gouvernement plus rentables, ce qui constitue un avantage pour tous les Canadiens et Canadiennes. Les applications Web de la rémunération ont, entre autres, permis de réduire la consommation de papier d'environ 47 tonnes en 2008-2009.

Réalisations importantes

TPSGC a modifié les systèmes de paye pour mettre en œuvre 111 nouvelles conventions collectives et 18 nouvelles politiques. Il s'agit du plus important nombre de conventions collectives que l'organisation ait jamais eu à mettre en œuvre en même temps. Qu'à cela ne tienne, nous avons réussi à envoyer les chèques de paye rétroactive dans les deux semaines suivant la signature des conventions collectives, du jamais vu. Cet exploit a été souligné par le président du Syndicat des services gouvernementaux et par les Relations de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Pour répondre aux exigences à long terme du gouvernement en ce qui a trait aux services d'administration de la paye, TPSGC a proposé de remplacer le système actuel, vieux de 40 ans, et de transformer l'administration de la paye au sein du gouvernement en augmentant l'automatisation et les fonctions libre-service, ce qui permettra de réaliser des économies pangouvernementales au chapitre des opérations.

Nous sommes parvenus à assurer la viabilité à long terme des applications Web de la rémunération en mettant en œuvre un nouveau modèle de financement, dans le cadre duquel les ministères participants paient les services de sécurité TI liés aux applications. De nouvelles fonctions ont été ajoutées aux applications Web de la rémunération afin de renforcer le service à la clientèle, de réduire la charge de travail de la collectivité de la rémunération et d'accroître la qualité et l'intégrité des données. Les équipes responsables des applications Web de la rémunération et de la version électronique des relevés d'emploi ont reçu le Prix d'excellence de la fonction publique dans la catégorie de l'innovation et celle de l'excellence dans la prestation de services axés sur les citoyens, respectivement. Les applications Web de la rémunération ont été utilisées par 239 357 fonctionnaires fédéraux, soit 79 % de tous les fonctionnaires fédéraux, par rapport à 67 % l'année dernière.

Leçons tirées

Nous avons raté de peu notre objectif de 80 % en raison des contraintes liées à la sécurité imposées par certains ministères. Nous travaillons en collaboration avec ces ministères pour trouver une solution viable.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance de la paye de la fonction publique			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	34,9	47,0	46,3
Moins : Recettes disponibles	3,5	7,1	7,1
Dépenses nettes	31,4	39,9	39,2
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles découle de la réallocation des services internes.			

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
L'intégrité de l'administration de la paye et des avantages sociaux de la fonction publique est préservée.	Traitement et mise à jour rapides et exacts de la paye du gouvernement, selon le calendrier, notamment :	Objectifs à atteindre d'ici le 31 mars 2009 :	
	• pourcentage des opérations de paye traitées avec exactitude et conformément aux normes :	95 %	**État :** *Atteint en entier* 95,4 % des opérations de paye combinées pour la paye régulière et la paye des employés de la GRC ont été traitées avec exactitude et conformément aux normes.
	• pourcentage des changements apportés aux conventions collectives et aux politiques mis en œuvre dans les délais prescrits par la loi.	100 %	**État :** *Atteint en entier* 100 % des changements apportés aux conventions collectives et aux politiques ont été mis en œuvre dans les délais prescrits.
	• nombre d'incidents opérationnels qui influent sur les versements de la paye.	0	**État :** *Atteint en entier* L'objectif a été atteint puisqu'aucun incident opérationnel n'a eu d'incidence sur les versements de la paye.

21. Intendance des pensions de la fonction publique

Cette activité de programme administre les processus de pensions du gouvernement, établit et entretient les systèmes informatiques, fournit des conseils et une formation, offre des services dans le domaine des assurances, dont la liaison avec les pensionnés, avec les compagnies d'assurances et, parfois, avec les employés. Elle élabore en outre des directives administratives sur les assurances et des cours de formation à l'intention de l'ensemble des conseillers en rémunération.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC administre la pension des anciens fonctionnaires, des membres des Forces canadiennes, des membres du Parlement et des juges au Canada et à l'étranger. En 2008-2009, nous avons traité 4,1 millions d'allocations de retraite (7,3 milliards de dollars), stimulant ainsi

l'économie de centaines de collectivités dans l'ensemble du Canada.

De plus, en améliorant l'administration des services de pension de la fonction publique grâce à la modernisation et à la centralisation des services, TPSGC contribue à accroître l'efficacité du gouvernement.

Réalisations importantes

Nous avons lancé la première version de notre nouveau système d'administration des pensions de la fonction publique, qui comprend des outils de gestion des cas Siebel et un nouveau système de téléphonie pour le Centre des pensions de la fonction publique, à Shediac, au Nouveau-Brunswick.

Les services liés aux renseignements préalables à l'emploi et aux renseignements sur les personnes à charge/le conjoint ont été confiés au Centre des pensions de la fonction publique le 1er mai 2008; le service Rachat de service a été centralisé en février 2009. Une évaluation de la charge de travail des clients a été effectuée et passée en revue, et une stratégie pour la mise en œuvre progressive des services d'information a été établie.

Des efforts importants ont été déployés pour améliorer les services offerts aux 33 sociétés d'État souscrivant au Régime de pension de retraite de la fonction publique et pour les préparer au passage à la nouvelle solution.

Nous nous attendons à réaliser des économies importantes, à accroître l'efficacité de l'administration des services et à fournir des services plus cohérents aux employés et aux pensionnés grâce à la centralisation des services et au remplacement des systèmes actuels.

Leçons tirées

TPSGC a rencontré 33 organisations fédérales pour discuter des problèmes qu'elles avaient avec les services et du modèle modernisé de prestation de services. Nos rencontres nous ont prouvé l'importance d'entretenir des échanges continus avec les clients et nous ont aidés à cerner leurs besoins particuliers, notamment dans le contexte actuel de transformation.

Une évaluation indépendante de la mise en œuvre de la première version du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions a permis de formuler un certain nombre de recommandations. TPSGC a établi un plan d'action pour donner suite à ces recommandations.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance des pensions de la fonction publique

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	122,2	134,5	130,9
Moins : Recettes disponibles	98,2	97,9	97,9
Dépenses nettes	24,0	36,6	33,0

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles découle de la réallocation des services internes et des coûts liés au personnel du Ministère.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
L'intégrité de l'administration des pensions en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPFP) est préservée.	Nombre de questions soulevées à la suite de vérifications à l'égard de l'administration des pensions en vertu de la LPFP.	0 à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* Aucune question n'a été soulevée à la suite de vérifications à l'égard de l'administration des pensions en vertu de la LPFP.
	Pourcentage des transactions liées aux pensions traitées avec exactitude et conformément aux normes.	96 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* 98,65 % des transactions liées aux pensions ont été traitées avec exactitude et conformément aux normes; toutefois, la norme de service pour le rachat de périodes de service passées (90 %) a chuté à 65,3 %, puisqu'on a décidé de mettre l'accent sur l'élimination de l'arriéré.
	Pourcentage des changements apportés aux politiques mis en œuvre avec exactitude, dans les délais prescrits par la loi.	100 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en entier* 100 % des changements apportés aux politiques ont été mis en œuvre avec exactitude et dans les délais prescrits.
	Nombre d'incidents opérationnels qui influent sur le paiement des pensions.	0 à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** Atteint en grande partie En date du 31 mars 2009, un incident opérationnel a eu une incidence sur le paiement des pensions.

22. Intendance de l'information

Cette activité de programme fournit des services de conseils, une coordination et des rapports sur les activités gouvernementales de publicité et de recherche sur l'opinion publique, de manière à favoriser, d'un point de vue pangouvernemental, la transparence, la responsabilisation et la conformité aux lois et aux politiques.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC offre des services de coordination et des services de conseils pour aider les ministères et organismes à répondre à leurs besoins en matière de recherche sur l'opinion publique et de publicité; ces services permettent d'assurer la cohérence, la transparence et la responsabilisation. Ces services centralisés sont un moyen efficace et rentable de répondre aux besoins divers en information de la population canadienne.

Réalisations importantes

TPSGC a tenu des séances d'information et des activités d'apprentissage pour les ministères sur différents aspects de la recherche sur l'opinion publique ainsi que sur les mesures qui peuvent être prises pour adapter les publicités gouvernementales à de nouveaux publics ou à de nouvelles réalités technologiques. Ces séances étaient conçues pour faire en sorte que les ministères clients aient les outils et les renseignements nécessaires pour assurer la gestion et la mise en application efficaces de leurs activités de recherche sur l'opinion publique et de publicité, et mieux atteindre leurs publics cibles respectifs.

Nous avons établi de nouvelles mesures pour rendre la recherche sur l'opinion publique et les achats plus efficaces. Nous avons entrepris le renouvellement de nos outils de passation de marché pour des services de recherche sur l'opinion publique et fourni de l'aide aux organisations pour ce qui est de l'établissement de politiques. Nous avons également appuyé les mesures de contrôle des dépenses en recherche sur l'opinion publique, annoncées en février 2008.

Leçons tirées

Compte tenu de la rétroaction positive des participants aux séances d'information et aux activités d'apprentissage, TPSGC continuera d'offrir des séances d'information semblables aux autres ministères fédéraux. De plus, la transparence et la responsabilisation dans la gestion des activités de recherche sur l'opinion publique et de publicité continueront d'être des priorités pour TPSGC.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance de l'information

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	18,8	22,4	19,3
Moins : Recettes disponibles	0,5	0,8	0,8
Dépenses nettes	18,3	21,6	18,5

L'écart positif entre les autorisations totales et les dépenses réelles est principalement attribuable à l'impact de l'exercice de restriction des dépenses mis en œuvre après l'examen de mi-année.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les organisations fédérales ont accès à des services de conseils utiles qui les aident à se conformer aux lois, aux politiques et aux directives sur la publicité et la recherche sur l'opinion publique.	Pourcentage des clients qui affirment que les services de conseils sur les lois et les politiques sont utiles (d'après les réponses aux sondages de fin d'entrevue).	85 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Données non disponibles* En raison de la réduction des dépenses en recherche sur l'opinion publique, les sondages sur la satisfaction de la clientèle n'ont pas été menés. Toutefois, en fonction des commentaires formulés dans le cadre des séances de formation et d'information, 84 % des participants aux séances sur la recherche sur l'opinion publique et 93 % des participants aux séances sur la publicité ont indiqué que les services de conseils étaient utiles.

23. Intendance linguistique

Cette activité de programme exerce un pouvoir professionnel dans le domaine des services linguistiques, en jouant un rôle actif dans l'établissement de normes professionnelles et d'assurance de la qualité en traduction, interprétation, terminologie et infolangagerie au sein du gouvernement. Elle aide à établir et à perfectionner les capacités de traduction bilingue, autochtone et étrangère dont le gouvernement du Canada a besoin pour appuyer les objectifs sociaux, économiques et internationaux du pays, ainsi que ceux qui ont trait à la sécurité. Ses

pouvoirs lui sont conférés par la *Loi sur le Bureau de la traduction*.

Avantages pour la population canadienne

La composante du Programme de renforcement du secteur langagier liée aux Bourses universitaires en traduction encouragera les jeunes canadiens à entreprendre une carrière dans le domaine de la traduction, de l'interprétation ou de la terminologie, permettant ainsi aux fournisseurs de services linguistiques d'avoir la masse critique nécessaire pour aider le gouvernement à s'acquitter de ses obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*. La composante du Programme de renforcement du secteur langagier liée à l'Initiative de l'industrie de la langue renforcera la capacité d'une industrie essentielle au maintien de la dualité linguistique du Canada et à l'accroissement de sa compétitivité sur les marchés internationaux.

Réalisations importantes

Le Bureau de la traduction de TPSGC a joué un rôle clé dans l'évolution des professions langagières; en effet, il a établi une nouvelle norme canadienne définissant les exigences en matière de procédures liées à la prestation de services de traduction au gouvernement fédéral. Cette norme permet de renforcer la réputation de l'industrie de la langue du Canada au chapitre de la qualité. Nous avons également renforcé le rôle du Canada dans le domaine des langues en partageant notre expertise avec divers partenaires du secteur public, y compris l'Organisation des Nations Unies et la Commission européenne.

Pour contrer la pénurie de traducteurs, d'interprètes et de terminologues qualifiés au Canada, TPSGC a établi une solide stratégie de promotion visant à élargir le bassin d'étudiants et des diplômés du domaine langagier au Canada.

Nous avons fait la promotion active des professions langagières, en tant que choix de carrière, auprès des étudiants des niveaux secondaire et collégial, dans les provinces dont les universités offrent des programmes d'études liés à ce domaine. Nous avons obtenu le financement nécessaire pour mettre en œuvre des initiatives prévues dans la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*, annoncées en juin 2008. Le Programme de renforcement du secteur langagier nous aidera renouveler le secteur de la traduction. Il sera conçu en vue d'offrir des bourses pour des études postsecondaires en traduction, en interprétation et en terminologie et pour appuyer le perfectionnement des ressources humaines, l'entrepreneurship ainsi que la recherche et le développement dans l'industrie de la langue.

Leçons tirées

Le succès d'initiatives horizontales, comme la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013*, dépend en grande partie du respect des délais serrés par l'ensemble des partenaires clés. TPSGC veillera à assurer la bonne marche du projet en cas d'imprévus, comme une élection ou un ralentissement économique, qui pourraient avoir une incidence importante sur des projets de cette envergure.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance linguistique

Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	2,4	3,0	2,9
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	2,4	3,0	2,9

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
Les capacités en matière linguistique du gouvernement du Canada sont suffisantes.	Nombre de contrats attribués sans appel d'offres.	0 à atteindre d'ici le 31 mars 2010	**État :** *Atteint en grande partie* En date du 31 mars 2009, cinq contrats avaient été attribués sans appel d'offres. Il s'agit d'une bonne indication de la capacité croissante de l'industrie de répondre aux demandes de service et d'assurer la viabilité de l'organisation. Il semble que l'octroi de contrats plus importants a commencé à encourager la croissance de l'industrie canadienne de la langue.

La qualité linguistique des communications du gouvernement du Canada est assurée.	Pourcentage de termes normalisés dans la banque terminologique et linguistique.	Objectifs établis d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Non atteint* Cet indicateur fait l'objet d'un examen; on tente de déterminer s'il est possible de compiler des données pertinentes et d'en évaluer les répercussions sur les résultats prévus.
	Pourcentage de communications échantillonnées qui respectent les normes de qualité.	Objectifs établis d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Non atteint* L'élaboration d'une méthode pour mesurer cet indicateur est en cours; elle a été retardée en raison de contraintes budgétaires.

24. Intendance de l'écologisation des opérations gouvernementales

Cette activité de programme fournit un leadership interministériel, une orientation fonctionnelle et des conseils sur un éventail d'activités liées à l'écologisation. Elle appuie le programme environnemental du gouvernement fédéral grâce à la définition continue de politiques relatives à l'écologisation et à des instruments de gestion du rendement. Elle met en place les programmes, initiatives, politiques, outils et cadres de gestion nécessaires à l'écologisation des services et des opérations de TPSGC. Enfin, elle élabore les stratégies de développement durable de TPSGC, surveille le rendement et rédige le Rapport sur le rendement en matière de développement durable.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC appuie la réduction de l'empreinte environnementale du gouvernement en mettant l'accent sur l'amélioration de la performance environnementale des immeubles fédéraux; pour ce faire, l'organisation a adopté des mesures de conservation de l'énergie et de nouvelles normes relatives aux immeubles écologiques, et encourage l'adoption de pratiques d'achat environnementales dans l'ensemble du gouvernement.

Réalisations importantes

À titre de responsable des politiques liées à l'écologisation des opérations gouvernementales, TPSGC définit les orientations stratégiques générales, facilite le partage d'information et établit les assises pour la mesure de la performance environnementale des opérations du gouvernement. Nos efforts sont appuyés par Environnement Canada, Ressources naturelles Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor.

En tant qu'un des principaux gardiens de biens immobiliers du gouvernement, TPSGC joue un rôle clé dans la construction et la gestion d'immeubles durables. En date du 31 mars 2009, 176 immeubles à bureaux avaient été évalués dans le cadre du programme Visez vert Plus de la Building Owners and Managers Association (BOMA). Les autres immeubles appartenant à l'État seront évalués en 2009-2010. BOMA Canada a reconnu que, dans cinq provinces, les immeubles ayant obtenu la meilleure cote dans le cadre du programme Visez vert Plus étaient gérés par TPSGC.

TPSGC a participé au projet pilote pour les immeubles administratifs répondant aux normes Leadership in Energy and Environmental Design (LEED®) du Conseil du bâtiment durable du Canada. Nous avons présenté des dossiers pour 16 immeubles à évaluer. De plus, nous avons participé à l'établissement d'un outil LEED® pour les immeubles actuels. Nous avons également contribué à l'établissement d'une base de données pour mesurer les aspects environnementaux du rendement d'un immeuble (eau et énergie).

En date du 31 mars 2009, TPSGC avait élaboré des plans pour des achats écologiques afin de réduire les impacts environnementaux de 67 différents types de biens et de services achetés par le gouvernement. Des plans sont en cours pour y ajouter 53 types de biens et de services. Cette planification nous a permis de créer des offres à commandes écologiques pour une gamme de biens et de services, y compris le matériel informatique, des fournitures de bureau, des services d'imagerie, des imprimantes et du mobilier, facilitant ainsi les achats verts pour tout ministère, tout en les rendant rentables.

Leçons tirées

À la suite de discussions avec d'autres ministères fédéraux, on a déterminé que l'établissement de directives pangouvernementales pour les parcs automobiles fédéraux, les produits contenant des matières dangereuses et l'utilisation de pesticides à des fins cosmétiques ne constituait pas une priorité. On a plutôt décidé de continuer de définir des approches communes pour ce qui est des bâtiments écologiques, des déchets électroniques, de la gestion de l'impression et de la responsabilisation.

Dépenses de 2008-2009 — Intendance de l'écologisation des opérations gouvernementales			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	1,8	3,7	3,0
Moins : Recettes disponibles	0,7	1,4	1,4
Dépenses nettes	1,1	2,3	1,6

Les principales raisons de l'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles sont les délais encourus pour la dotation des postes ainsi que les effets observés à la suite de l'incidence de l'exercice de restriction des dépenses mis en œuvre par le sous-ministre.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Résultats liés au rendement
La population canadienne est convaincue que le gouvernement fédéral atténue les effets environnementaux nuisibles de ses opérations.	Pourcentage des nouveaux véhicules achetés pour le parc fédéral qui sont des véhicules écologiques, à l'exception des véhicules de la Gendarmerie royale du Canada et d'autres véhicules spécialisés.	100 % à atteindre d'ici le 31 mars 2010	**État :** *Données non disponibles* En raison d'un changement dans les priorités, TPSGC a décidé de revoir son cadre de mesure du rendement, afin d'établir de meilleurs indicateurs de rendement.
	Pourcentage des nouveaux grands projets d'immeubles à bureaux fédéraux inscrits auprès du Conseil du bâtiment durable du Canada qui ont une certification (LEED® ou l'équivalent).	100 % à atteindre d'ici le 31 mars 2009	**État :** *Atteint en partie* 75 % des projets pertinents (soit six des huit projets) liés aux immeubles à locaux fédéraux ont obtenu une certification LEED®. Les demandes de certification des deux autres projets faisaient toujours l'objet d'un examen le 31 mars 2009. Les projets pertinents comprennent les nouvelles constructions ainsi que les projets de rénovation et d'aménagement ayant un budget de plus d'un million de dollars et enregistrés auprès du Conseil du bâtiment durable du Canada. Un des projets certifiés, une rénovation d'envergure de l'immeuble des services fiscaux de Regina, a obtenu la cote argent LEED® en 2008-2009. Les deux projets qui n'étaient toujours pas certifiés en date du 31 mars 2009 étaient l'immeuble Jean-Canfield à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) et l'immeuble Normand-Maurice à Montréal (Québec). Ces deux immeubles sont déjà reconnus comme des modèles de conception durable au sein de l'industrie.

Principales données financières

Le tableau ci-après donne un aperçu condensé du coût de fonctionnement net et de la situation financière de TPSGC. Ces états financiers non vérifiés ont été préparés conformément aux normes comptables du Conseil du Trésor, lesquelles sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

Il doit être souligné que les données financières figurant dans *le Rapport ministériel sur le rendement* de 2008-2009 se fondent sur les données approuvées apparaissant dans *le Budget des dépenses et dans les Comptes publics du Canada*. La disposition des crédits parlementaires, pour les fins de préparation des *Comptes publics* et du *Rapport ministériel sur le rendement*, est présentée en employant les principes liés à la comptabilité des crédits, auparavant appelée comptabilité de caisse modifiée. Les états financiers ministériels, quant à eux, sont préparés en employant les principes sous-jacents à la comptabilité d'exercice. Les résultats nets de nos états financiers consolidés et de l'utilisation de nos crédits parlementaires figurent dans le Rapport Ministériel sur le rendement. Ils ne correspondent pas en raison des différences entre les principes et normes comptables sous-jacentes employés pour les préparer. Les résultats sont rapprochés dans la note 3 des états financiers ministériels consolidés du Ministère, qu'on peut consulter sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante :http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html.

Aperçu condensé des opérations consolidées (non vérifié)			(en millions de dollars)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009	Pourcentage de variation	2008-2009	2007-2008
Charges	6,4 %	5 036 545	4 731 512
Revenus	0,4 %	2 740 400	2 729 072
COÛT NET DES OPÉRATIONS	**14,7 %**	**2 296 145**	**2 002 440**

Aperçu condensé des états financiers consolidés (non vérifié)			(en millions de dollars)
Au 31 mars	Pourcentage de variation	2008-2009	2007-2008
	1,7 %	5 114 725	5 030 456
TOTAL	**1,7 %**	**5 114 725**	**5 030 456**
Dettes	2,9 %	3 779 854	3 673 311
Capitaux propres du Canada	(1,6) %	1 334 871	1 357 145
TOTAL	**1,7 %**	**5 114 725**	**5 030 456**

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux ci-après se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor, à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2008-2009/index-fra.asp.

- Tableau 1 : Sources des recettes disponibles et non disponibles
- Tableau 2 : Frais d'utilisation – frais d'utilisation externes
- Tableau 3 : Renseignements sur les dépenses de projets
- Tableau 4 : Rapport d'étape sur les grands projets de l'État
- Tableau 5 : Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Tableau 6 : Financement pluriannuel initial [auparavant appelé Fondations (subventions conditionnelles)] – ne s'applique pas à TPSGC
- Tableau 7 : Initiatives horizontales
- Tableau 8 : Stratégie de développement durable
- Tableau 9 : Achats écologiques
- Tableau 10 : Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Tableau 11 : Vérifications internes et évaluations

Autres sujets d'intérêt

On peut trouver des renseignements sur les activités de programme « Services internes » et « Intégration des affaires – Gestion du rendement » sur le site Web de TPSGC, à l'adresse suivante : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html.